

PAR COURRIEL

Québec, le 18 octobre 2021

[REDACTED]

**Objet : Suivi de votre demande d'accès aux documents – N/Réf. : M3998**

[REDACTED],

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès à l'information et aux documents reçue le 30 septembre 2021, visant à obtenir :

*« copie de tout document, correspondance, dossier, avis, rapport ou autre documentation pouvant être sous votre contrôle ayant trait soit (i) à l'état du dossier de la Société (Auberge du Lac Sacacomie inc., NEQ 1140381600); (ii) à tout montant que ce soit, cotisation de retard ou pénalité dont la Société serait redevable envers le Ministère du Tourisme; (iii) à tout ou partie de l'Immeuble (4000, chemin Yvon-Plante, Saint-Alexis-des-Monts); (iv) concernant la Société en ce qui a trait à l'Immeuble; et (v) à tout autre renseignement pertinent.*

*De plus, nous vous saurions gré de bien vouloir nous indiquer si, à votre connaissance, il existe ou subsiste actuellement quelque plainte découlant de votre compétence relativement à la Société ou quelque infraction à toute loi ou réglementation découlant de votre compétence relativement à quelque partie de l'Immeuble, ou encore, s'il existe quelque circonstance laquelle, avec le passage du temps, donnerait ouverture à un recours de toute telle loi ou réglementation. »*

Au terme de nos recherches, nous vous informons que le ministère du Tourisme détient des documents présentant des renseignements recherchés. Vous trouverez ces derniers en pièces jointes de la présente lettre.

...2

Par ailleurs, nous vous informons que les documents demandés et relatifs à « *quelque infraction à toute loi ou réglementation* » relèvent de la compétence de Revenu Québec. Nous vous invitons donc à leur faire parvenir une demande d'accès.

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, chapitre A-2.1 (Loi sur l'accès), vous trouverez, ci-dessous, les coordonnées de la personne responsable de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels pour cette organisation :

Me Normand Boucher  
Responsable organisationnel  
Direction principale des affaires juridiques et de l'accès à l'information  
3800, rue de Marly, Secteur 5-2-3  
Québec (QC) G1X 4A5  
[resp-acces.revenu@revenuquebec.ca](mailto:resp-acces.revenu@revenuquebec.ca)

En terminant, sachez qu'il vous est possible de demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la décision qui vous est communiquée par la présente. Vous trouverez ci-annexé une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED], nos salutations les meilleures.

La responsable de l'accès aux documents,



Geneviève Morneau

GM/fd

p.j. Avis de recours  
Certificat d'assurance  
(polices 4334397/EXM32101, échéance 30 avril 2012)  
Résultat de classification, établissement 118683 (29 août 2011)  
Plainte IT-12-13-253  
Détails sur la classification, établissement 118683 (10 janvier 2013)  
Lettre CITQ, plainte IT-12-13-253 (15 février 2013)  
Plainte IT-13-14-062  
Certificat d'assurance  
(police 151-5163/672-9070/EXM32101, échéance 30 avril 2014)  
Résultat de classification, établissement 118683 (13 mars 2014)  
Délégation d'autorité (14 avril 2014)  
Détails sur la classification, établissement 118683 (5 mai 2014)  
Bon de travail scénarisation (2 juillet 2015)  
Lettre CITQ, estimation des coûts de scénarisation (2 juillet 2015)  
Entente relative au service de scénarisation de classification d'un établissement d'hébergement touristique (entente signée le 8 juillet 2015)

Facture CITQ, acompte scénarisation (21 juillet 2015)  
Rapport de scénarisation CITQ (30 septembre 2015)  
Résultat de classification, établissement 118683 (13 mars 2014)  
Lettre établissement 118683 (3 novembre 2015)  
Certificat d'assurance  
(police 151-5163/672-9070/SUM-UMB03385-001, échéance 30 avril 2016)  
Plainte IT-16-17-112  
Plainte IT-16-17-112 (accusé de réception)  
Plainte IT-16-17-112 (réponse de l'exploitant)  
Plainte IT-16-17-112 (lettre CITQ)  
Certificat d'assurance  
(polices 151-5163/672-9070/SUM-UMB03385-001, échéance 30 avril 2018)  
Demande d'attestation de classification, établissement 118683  
(31 octobre 2019)  
Certificat d'assurance  
(polices RC012500, échéance 30 avril 2020)  
Suivi de classification, établissement 118683 (14 juillet 2020)

---

**Article 48 de la Loi sur l'accès**

Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

1982, c. 30, a. 48.

**Article 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110.

## AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

### RÉVISION

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### QUÉBEC

Bureau 2.36  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741  
Télé : (418) 529-3102

#### MONTRÉAL

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Télé : (514) 844-6170

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

**Certificat d'assurance**  
**Insurance certificate**

**Émis pour:**  
**Issued for:**

Préavis de 30 jours en cas de résiliation donné à l'entité ci-haut  Oui  Non  
30 days notice of cancellation is given to the above entity  Yes  No

Ce document atteste que le détenteur nommé ci-dessous est présentement assuré, tel que décrit ci-après. *This is to certify that the insurance policy listed below, is now in force and covers the insured specified hereto.*

**Assureur**  
**Insurer** AXA Assurances / Lloyd's de Londres

**Assuré désigné**  
**Named Insured** Auberge du lac Sacacomie Inc & Corporation de développement du Lac Sacacomie Inc. & Corporation pour la gestion récréotouristique du Lac Sacacomie Inc.

**Adresse de l'Assuré**  
**Address of Insured** 4000 Chemin Yvon Plante, St-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0

**Activités assurées**  
**Operation covered** Auberge de villégiature et activités connexes

**Indemnité payable à**  
**Indemnity payable to**

Montant d'assurance Limit of insurance	No. Police Policy No.	Échéance Expiry date	Genre d'assurance Kind of insurance
5 000 000\$	4334397	30/04/2012	Responsabilité Civile Générale
5 000 000\$	EXM32101	30/04/2012	Responsabilité Excédentaire (Umbrella)

Les assurances ci-dessus sont régies par les contrats en cause. Le présent certificat n'est émis qu'à titre de renseignement; il ne confère aucun droit à son titulaire et n'engage nullement l'assureur.

The insurance afforded is subject to the terms, limits, conditions and exclusions of the applicable policy. This certificate is insured a matter of information only and confers no rights on the holder and imposes no liability on the insurer

**Signé ce** 11 mai 2011  
**Signed this**

  
Représentant autorisé / authorized representative

Le 29 août 2011

Madame Joyce Plante  
HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Résultat et attestation de classification - Établissement 118683**

Madame,

Suite à la visite de classification effectuée le 26 juillet 2011 par Diane Racine, votre établissement hôtelier:

HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante, Saint-Alexis-des-Monts

a obtenu un résultat de **4 ÉTOILES** (résultat fragile).

Comme aucune modification au nom de cet établissement, à sa catégorie ou à son classement n'a été apportée, le panonceau déjà émis est donc encore valide. Celui-ci doit continuer d'être affiché à la vue du public, à l'entrée de l'établissement. Veuillez prendre note cependant que cette attestation arrivera à échéance le 25 juillet 2013.

Vous pouvez par ailleurs interjeter appel du résultat global de la classification de votre établissement. Vous bénéficiez d'un délai de 30 jours suivant la date de la présente lettre pour nous en faire part. La marche à suivre relative à une demande de contestation est remise sur demande. Vous pouvez également la consulter et l'imprimer dans la zone réservée aux exploitants du site [www.citq.info](http://www.citq.info). Nous vous rappelons que si vous vous prévaliez de ce privilège, vous ne devez pas apporter d'améliorations tant que la contre-visite ne sera pas effectuée, sans quoi nous n'évaluons plus les mêmes réalités.

Nous vous avons signalé que le résultat que vous avez obtenu est **fragile**. L'usure normale des matériaux et des effets meublants pourrait à elle seule **faire perdre une étoile** à votre établissement. Il est donc important de prêter une attention particulière à l'entretien général et au degré de conservation des éléments classifiés. L'évaluation de l'état de ces éléments atteint 22 % du total de la grille. N'hésitez pas à entrer en contact avec la personne responsable de votre dossier pour obtenir davantage de renseignements.

Nous vous transmettons à la page suivante le niveau obtenu dans chacune des sections de la classification.

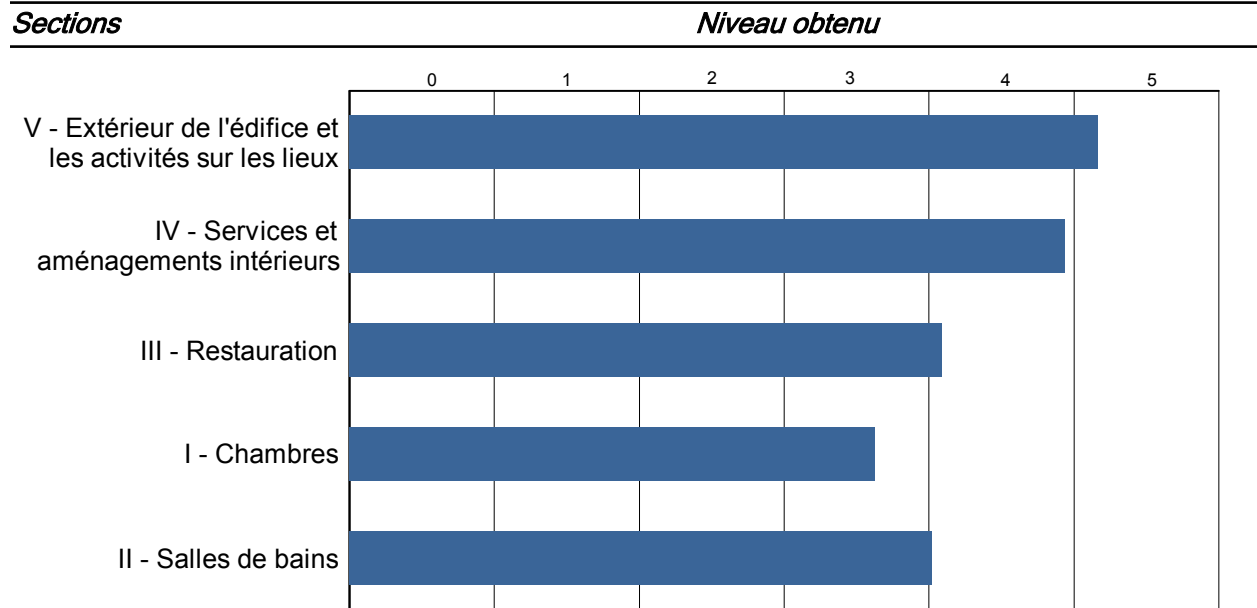
.../2

Mandataire du ministère du Tourisme du Québec

Téléphone : 450 679-3737 • Aucuns frais : 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Prix spécial du jury Ulysse 2008  
Organisation mondiale du tourisme



Si vous apportez des changements ou des améliorations susceptibles de modifier ce résultat, vous aurez le loisir de demander une visite intérimaire, à vos frais, avant la prochaine visite de classification prévue dans deux ans. Avant d'entreprendre des travaux, nous vous suggérons de faire appel à nos services de scénarisation qui vous permettront de mieux cibler vos investissements en fonction du résultat recherché. Consultez le dépliant ci-joint pour en savoir davantage.

Pour toute question sur cette classification, veuillez communiquer avec Camille Lauzon, votre agente de relations avec les exploitants, par téléphone au 450 679-3737 ou au 1 866 499-0550, poste 234, ou visitez la zone réservée aux exploitants du CITQ.info.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur général,

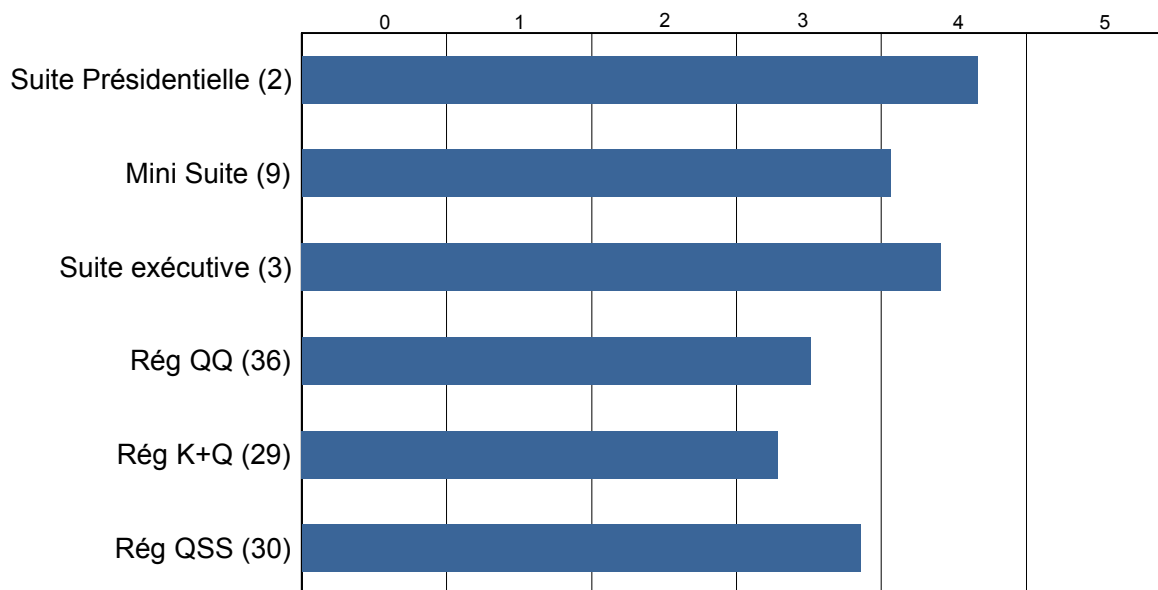


Michel Rheault

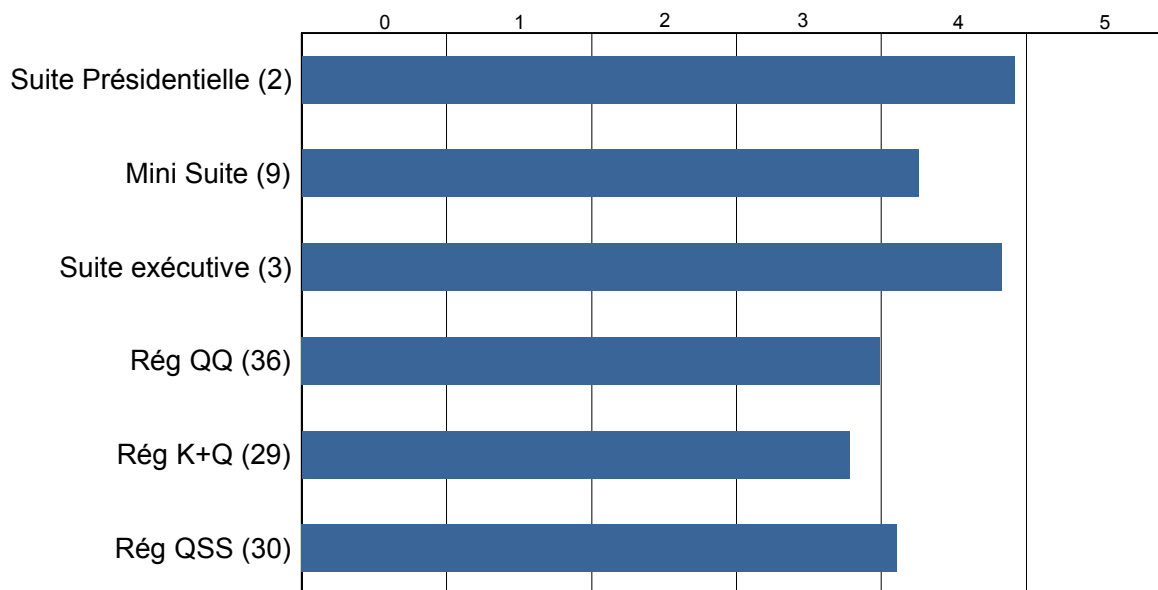
MR/cl

p. j. Dépliant sur les services de scénarisation de la CITQ

**Groupes de chambres**



**Groupes de salles de bains**





## Option

### Service de visite avec frais

À la demande de l'exploitant, à l'une ou l'autre des étapes décrites précédemment, la CITQ peut visiter l'établissement, le chantier ou tenir une ou des rencontres avec l'équipe de gestion afin de :

- bien faire comprendre les critères de classification ou les résultats d'une visite de classification antérieure ;
- constater sur place ou sur plan les limites et les possibilités d'un projet ou d'un établissement ;
- évaluer avec plus de précision les mesures susceptibles d'aider l'exploitant à atteindre le résultat de classification recherché.

**La visite d'un établissement ou la tenue d'une réunion avec les gestionnaires de projet est facturée sur une base horaire et les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance sont facturés en sus au besoin.**



### POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Composez le 450 679-3737 ou le 1 866 499-0550, de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, et demandez à parler avec un agent de la Direction des relations avec les exploitants, qui vous expliquera comment ce service pourrait répondre à vos besoins.

# Faites appel à notre service de scénarisation

et nous vous aiderons à atteindre vos objectifs de classification !



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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



Organisation mondiale  
du tourisme



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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

*Partenaire important dans l'amélioration  
de la qualité de l'hébergement touristique au Québec*

# Un service de scénarisation qui a fait ses preuves



« Il arrive que des exploitants soient déçus du faible impact de leurs rénovations sur le résultat de leur classification.

Il se trouve également des promoteurs qui, malgré des investissements considérables, n'obtiennent pas le niveau de classification espéré pour un nouvel établissement.

Voilà pourquoi, à la demande de nombreux exploitants, la CITQ a mis sur pied un service de scénarisation qui a fait ses preuves. »

## À qui s'adresse-t-il ?

À tous les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets songeant à :

- ouvrir un nouvel établissement ;
- rénover un établissement ;
- consolider un résultat de classification.

## Quel objectif vise-t-il ?

Aider les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets à :

- atteindre le résultat de classification visé ;
- mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.



## Comment fonctionne-t-il ?

Gratuit s'il est dispensé par téléphone, le service de scénarisation est tarifé s'il comporte une visite d'établissement, de chantier ou des réunions en présence de l'exploitant\* aux bureaux de la CITQ.

## Un service en quatre étapes

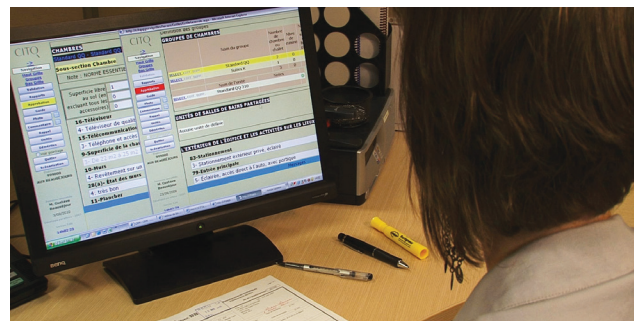
**1** Dans le cas d'un nouvel établissement, la CITQ explique à l'exploitant comment obtenir le guide de classification et les exigences reliées au résultat de classification recherché par celui-ci.

Dans le cas d'un établissement existant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères n'ayant pas obtenu le niveau de classification recherché lors de la dernière visite de classification de son établissement.

**2** L'exploitant fournit **par écrit** à la CITQ la description détaillée du nouvel établissement ou, dans le cas d'un établissement existant, la liste des changements projetés.

**3** Ces données sont ensuite traitées à l'aide d'un logiciel de scénarisation spécialement mis au point par la CITQ, qui peut ainsi :

- estimer le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- mesurer l'impact des changements projetés sur le résultat de classification d'un établissement existant.



**4** Dans le cas où la scénarisation ne donne pas le résultat de classification recherché par l'exploitant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères où un effort supplémentaire doit être consenti afin de maximiser ses chances d'atteindre ce résultat.

\* Pour la clarté du texte, le terme « exploitant » désigne également les gestionnaires de projets et les promoteurs.

A l'attention de :

**Hôtel Sacacomie**

M. Roger Michaud (directeur)  
4000, Chemin Yvon Plante  
Saint-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0  
Téléphone : +1 888-265-4414

C.C. :

**Corporation de l'industrie touristique du Québec**

1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7

**Tourisme Québec**

Direction des communications  
900 boul. René-Lévesque Est  
Bureau 400  
Québec (Québec) G1R 2B5

Mascouche, le 27/12/2012

**OBJET : plainte à l'encontre de l'hôtel Sacacomie (hôtel 4 étoiles)**

Monsieur Michaud,

Nous avons séjourné la nuit du 20/12/2012 au 21/12/2012 au sein de votre établissement et avons été passablement déçues par plusieurs désagréments dont nous tenions à vous faire part dans ce présent courrier. L'accumulation de ces différents éléments a malheureusement altéré la qualité de ce séjour longuement attendu et qui se voulait à la fois paisible et source de ressourcement. Ces points nous ont semblé peu digne d'un hôtel ayant obtenu la mention 4 étoiles que nous recherchions et peu en adéquation avec les tarifs y étant associés.

Ce voyage à l'hôtel Sacacomie était pour nous très attendu. En effet, j'habite Paris depuis 10 ans et cela fait plusieurs années que je rêve de séjourner dans cet établissement hôtelier luxueux typiquement québécois. Or, il se trouve que j'ai fêté mes 30 ans cette année. J'ai souhaité souligner cette occasion particulière avec ma sœur [REDACTED] au sein de votre hôtel. Nous avons choisi le forfait « le meilleur de la nature » au prix de 425\$ avec taxes. Ce qui n'est financièrement pas donné, mais tout à fait adapté pour une occasion spéciale et quand la qualité des prestations est à la hauteur d'un moment unique tel que celui-ci.

A notre arrivée, nous avons été subjuguées par la beauté des lieux dans une forêt qui est, il faut le reconnaître, magnifique. La première approche avec votre personnel à l'accueil nous a toutefois un peu surprises. Malgré la grande gentillesse dont ils ont fait preuve, ils ont semblé peu en mesure de nous informer sur le déroulement de notre séjour. Aucune explication sur notre forfait ou fonctionnement de l'hôtel. Nous avons dû nous-mêmes veiller à nous informer de comment fonctionnaient le repas du soir (lieu, horaires, nécessité de réservation, etc.), l'entrée au spa et les activités extérieures. Le personnel semblait surpris par ces questions et ne sachant trop y répondre eux-mêmes. Cela renvoyait l'idée qu'ils ne semblaient pas plus familiers que nous à ce lieu. Ce sentiment nous a paru étonnant à l'égard d'un service 4 étoiles.

Grosse déception ensuite en découvrant la chambre (313) d'un confort très modeste. Finitions peu raffinées, tapis commercial sur le sol ressemblant à ce qu'on met typiquement dans un sous-sol aménagé, revêtement de sol dans la salle de bain en vinyle souple, meubles de salle de bain simples et robinetterie qui fuit... Bref, qualité d'environnement qui contraste avec ce que l'on peut attendre d'un hôtel 4 étoiles. A noter tout de même une belle grande baie vitrée qui nous a ravies et toujours ce superbe paysage qui apaise un peu les déceptions.

Même perplexité au bureau des activités lorsque nous avons voulu par la suite faire de la raquette. Nous avons à nouveau été surprises par les réponses évasives de votre personnel (conseil sur le parcours, durée, balisage, etc.) qui ne semblait pas au courant des particularités de cette activité. Elle nous a envoyé au centre d'activités ou d'autres employés devaient nous y attendre. Portes fermées, nous avons dû nous manifester auprès du garage pour que l'on vienne nous ouvrir. L'accueil a été très amical mais sans véritable organisation pour nous guider tant dans la pose des raquettes (mal mises au final) que vers les sentiers. Nous avons l'impression d'être accueillies au sein d'une entreprise familiale et non dans un hôtel 4 étoiles. Encore une fois, les paysages merveilleux ont rattrapé le coup. Le sentier du belvédère était superbe, bien que malheureusement le seul à avoir été ouvert/tapé. Mais c'était suffisant pour nous.

Retour à l'hôtel, nous avons décidé de prendre l'apéritif au bar avant le repas du soir. Ce fût véritablement l'hécatombe de la déception. Nous qui avions prévu un petit séjour paisible auprès d'un bon verre et d'un bon repas, nous avons découvert que vous aviez admis un groupe de jeunes finissants de l'Université de Sherbrooke qui venait faire la fête au sein de

votre établissement 4 étoiles. Ainsi, au lieu d'une ambiance tamisée zen, nous avons été envahies de fêtards et avons eu l'impression de nous retrouver en pleine brasserie. Il est vrai que ce groupe était particulièrement bruyant et mal élevé et que même vos employés semblaient choqués de leur déconvenue, mais il semble étonnant que personne n'ait été le voir pour tenter de les recadrer ou veiller à ce qu'une salle fermée soit réservée spécialement pour ce groupe. Pas très digne d'un 4 étoiles... J'ai personnellement été désappointée de payer pour un hôtel de ce standing et me retrouver comme au café du coin. Heureusement que le repas était prévu dans une salle séparée attenante, même si le mince mur vitré qui nous séparait laissait un peu filtrer le bruit.

Quant au repas en tant que tel, rien à redire puisque c'était vraiment exceptionnel et délicieux. Le repas 4 services inclus dans notre forfait était prodigieux tant par la qualité des produits utilisés que par le service expérimenté de toute l'équipe des cuisines. Ce fût le vrai coup de cœur positif de notre séjour, tout comme d'ailleurs le merveilleux petit déjeuner le lendemain matin, mais nous regrettons seulement que ce fût le seul.

Venu le temps d'aller au lit, beaucoup de bruits dans la chambre juste devant la nôtre. Contrairement à ce qui nous avait été annoncé, certains membres du groupe d'étudiants ont décidé de poursuivre la fête dans leur chambre plutôt qu'à la « cabane à sucre » comme prévu. Du fait de la musique forte, des cris et des rires, nous avons dû appeler l'accueil pour faire taire ce tapage, ce qui a heureusement été efficace. Cela laisse tout de même un petit goût amer d'en arriver là dans un établissement de renom tel que le vôtre... Surtout que les bruits se sont poursuivis par intermittence tout au long de la nuit, les jeunes fêtards rentrant progressivement et sans discrétion de leur soirée arrosée à la cabane à sucre. Je ne vous cache pas que notre sommeil en a été altéré... Comble de cette expérience, un jeune homme du groupe d'étudiants a tenté d'ouvrir notre porte de chambre à 8h00 du matin. Visiblement éméché, il errait dans le couloir dévêtu en boxer. Après une altercation avec celui-ci, nous avons dû en faire appel pour la 2<sup>e</sup> fois à l'accueil. Ils sont venus le chercher, couché face contre terre, dans le couloir.

Juste avant le petit déjeuner du matin, nous avons été surpris par une panne de courant du fait d'une tempête de neige. Plus de lumière du tout dans la salle de bain plongée dans un noir total (pas pratique pour se laver!). Bien que cet incident soit en dehors de votre contrôle, il est étonnant de constater qu'un établissement comme le vôtre n'ait pas à sa disposition de

génératrice de sécurité. Cela ne nous a pas empêché de déjeuner à la chandelle, ce qui était par ailleurs très agréable. D'autre part, du fait de la coupure électrique, le GEOS Spa a été fermé au public jusqu'à nouvel ordre. Ainsi, la journée détente que nous avions prévue et incluse à notre forfait a été malheureusement compromise. Au-delà de la déception, nous n'avons eu aucun mal à nous faire rembourser cette partie et le personnel a été conciliant.

Nous avons du coup souhaité quitter le plus tôt possible l'hôtel après toutes ces péripéties quelque peu cauchemardesques. Nous avons encore une fois été surprises jusqu'au dernier moment. Il est difficile de croire que votre équipe n'ait pas l'habitude de la neige en hiver pour un hôtel situé en pleine forêt à Saint-Alexis-des-Monts... Pourtant le stationnement de l'hôtel n'a pu être déneigé uniquement que vers 9h30 le matin et le chemin menant de l'hôtel à la route n'a été déblayé que très sommairement. Si bien que seuls les 4x4 pouvaient monter la côte avant d'accéder à la grande route qui elle était parfaitement déneigée par la ville. Nous n'étions pas les seuls dans ce cas (4 voitures) et avons dû pelleter et nous pousser afin d'éviter de rester embourbé en montant la côte. Cela nous a paru encore une fois renvoyer une très mauvaise organisation pour un hôtel de votre envergure.

Pour toutes ces raisons nous gardons un souvenir plutôt mitigé de notre séjour. Au-delà des quelques points positifs qui sont aussi à souligner, nous restons dans l'ensemble avec une déception importante de notre expérience. L'accueil et les prestations ne correspondent pas à notre sens à l'attente que peuvent avoir des clients d'un hôtel ayant obtenu une mention 4 étoiles. Pour plus de transparence, les normes qui vous ont été décernées mériteraient à être revisitées ou du moins les prix mériteraient à être ajustés à la baisse en adéquation avec le niveau de service réellement offert. Cette occasion spéciale que j'avais tant attendue est pour moi irrécupérable. Je garderai à jamais en souvenir la célébration de mes 30 ans, mais pas pour les raisons que j'aurais espéré.

Dans l'espoir que le partage malencontreux de notre vécu puisse aider d'autres clients et l'amélioration de leur séjour, veuillez agréer de nos sentiments distingués.

Le 10 janvier 2013

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Détails sur votre classification – Établissement n° 118683**

Madame,

Pour faire suite à ma conversation téléphonique avec M. Tremblay, veuillez trouver ci-inclus la liste des critères n'ayant pas atteint le niveau de classification que vous recherchez.

Puisque votre démarche vise à conforter votre résultat de 4 étoiles, nous avons indiqué ci-dessous tous les critères ayant obtenu un résultat inférieur au niveau 4. Divisés par section, ces critères sont également présentés par ordre d'importance, en tenant compte de leur poids relatif sur l'évaluation de la section. À titre d'exemple, le critère *Bureau de travail* a un plus grand impact sur l'évaluation de la section Chambres que le critère *Porte-bagages*.

Veuillez consulter votre guide de classification afin de comprendre pourquoi les critères énumérés ci-dessous n'ont pas atteint le niveau 4. Si vous n'avez plus votre exemplaire, vous pouvez vous le procurer gratuitement dans la zone réservée aux exploitants du CITQ.info.

Les présentes observations sont basées sur la visite qui s'est tenue le 26 juillet 2011 à votre établissement et ne tiennent pas compte des changements effectués depuis cette date.

***CHAMBRES***

Cette section représente 40 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 3 moyen. Ce niveau correspond à la moyenne des résultats obtenus dans chacune des chambres visitées. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

**Dans l'ensemble des chambres visitées :**

Bureau de travail (p. 9)  
Chaise de travail (p. 10)  
Chauffage (p. 16)  
Climatisation (p.17)  
Meuble de rangement (p. 8)  
Plancher (p. 15)  
Verrouillage des portes (p. 21)  
État du plancher (p.39)  
Meuble de lit (p. 6)  
Parures de fenêtre (p. 22)  
Porte-bagages (p. 25)  
État des appareils d'éclairage (p. 44)  
État des parures de fenêtres (p. 45)

**Dans la majorité des chambres visitées :**

Qualité de l'ameublement (p.12)  
Appareils électroniques (p. 20)  
Superficie minimale (p. 13)  
Sièges (p. 11)  
Appareils de téléphone (p. 18)  
État du bureau de travail (p. 34)  
État des meubles de rangement (p. 33)

***SALLES DE BAINS***

Cette section représente 20 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 3 supérieur. Ce niveau est obtenu en divisant le résultat total des salles de bains (privées et partagées) par le nombre total de chambres de l'établissement. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

**Dans l'ensemble des salles de bains visitées :**

Appareils sanitaires (p. 52)  
Appareils d'éclairage (p. 62)  
Murs (p. 57)  
Qualité du linge de toilette (p. 55)  
Tour de la douche (p. 59)  
État du linge de toilette (p. 69)

**Dans la majorité des salles de bains visitées :**

Plancher (p. 39)  
Superficie minimale (p. 51)  
Chauffage (p. 61)  
Miroir (p. 63)

***RESTAURATION***

Cette section représente 14 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 4 inférieur. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

Mise en place (p. 83)  
Personnel (p. 81)  
Service aux chambres (p. 84)

***SERVICES ET AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS***

Cette section représente 10 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 4 supérieur. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

Réception (p. 97)  
Centre d'affaires (p. 104)  
Commerces (p. 103)  
État des corridors et des aires communes (p. 111)  
État des toilettes publiques (p. 112)  
Consigne à bagages (p. 100)  
Service de glaçons (p. 105)



### ***L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE ET LES ACTIVITÉS SUR LES LIEUX***

Cette section représente 10 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 5 inférieur. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

Stationnement (p. 121)

État de l'aménagement paysager (p. 126)

### ***SERVICES, ACTIVITÉS ET INSTALLATIONS SUR LES LIEUX***

Veuillez consulter cette section afin d'identifier des éléments supplémentaires que vous pourriez offrir à votre établissement.

### ***BONIFICATIONS ET DÉMÉRITES***

Veuillez consulter les éléments de bonification et de démérite de chaque section de l'évaluation afin d'identifier les items que vous pourriez ajouter.

### ***TOURISME DURABLE***

Consultez aussi la section 7 du guide de classification afin d'identifier des actions qui pourraient être entreprises dans votre établissement ou connaître les programmes auxquels vous pourriez adhérer.

### ***ÉTAT DES LIEUX***

Veuillez également apporter une attention particulière à l'état des éléments classifiés. Leur degré de conservation et d'entretien est partie intégrante de l'évaluation et compte pour 30 p. cent de l'évaluation totale.

Votre guide de classification est le meilleur outil qui vous permettra de mieux comprendre les éléments mentionnés dans la présente lettre. Nous vous invitons à le consulter afin de vous assurer que les améliorations ou rénovations que vous désirez effectuer seront conformes aux critères contenus dans celui-ci.

Nous vous rappelons à ce propos que ces critères ont fait l'objet d'une révision en 2012 et sont entrés en vigueur en janvier 2013. Il est à noter également qu'une nouvelle norme de classement sera mise en application à compter de janvier 2015. Le classement d'un établissement en nombre d'étoiles reposera non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections de l'évaluation, mais également sur le niveau obtenu dans les sections Chambres **ET** Salles de bains. Par exemple, pour qu'un établissement hôtelier obtienne 4 étoiles, il devra présenter des chambres **et** des salles de bains de niveau 4.

Bien que la présente lettre constitue un outil qui vous aidera à améliorer votre résultat de classification, nous désirons cependant porter à votre attention que **seule la visite du classificateur**, qui sera en mesure d'évaluer l'ampleur et la teneur des améliorations apportées à votre établissement, pourra confirmer votre résultat de classification.

Enfin, la CITQ offre un **service de scénarisation** qui pourrait vous aider à mieux cibler vos investissements en fonction du résultat de classification recherché. Pour en savoir davantage sur ce service, veuillez consulter le dépliant ci-joint ou me contacter au 450 679-3737 (Montréal et les environs) ou au 1 866 499-0550 (ailleurs au Québec), poste 234. Il me fera également plaisir de répondre à vos autres interrogations sur le programme de classification.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

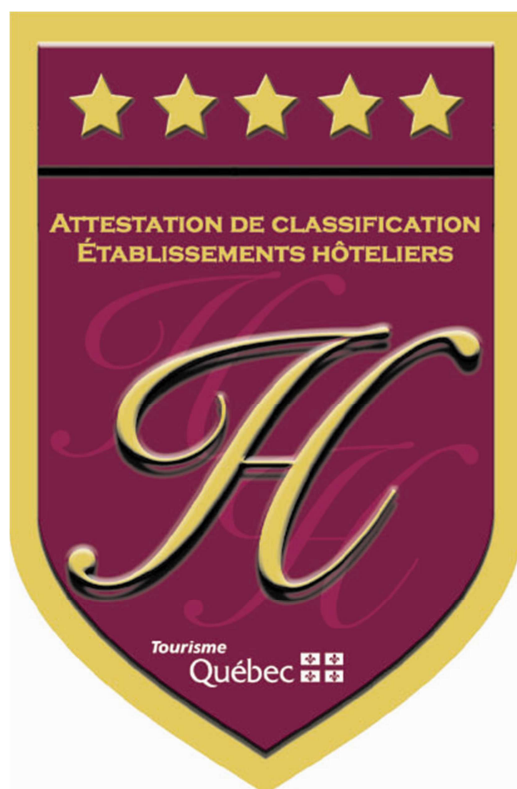
Camille Lauzon,  
agente de relations avec les exploitants

p.j. Dépliant sur les services de scénarisation de la CITQ  
Liste des critères par ordre d'importance

# ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

☆ ÉDITION 2012

## Guide de classification



**ENTRÉE EN VIGUEUR DES CRITÈRES : JANVIER 2013**

**ENTRÉE EN VIGUEUR DES NORMES : JANVIER 2015**

**CITOQ**

Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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

Les établissements hôteliers sont définis par le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique comme des « établissements où est offert de l'hébergement en chambres, suites ou appartements meublés dotés d'un service d'autocuisine, incluant des services hôteliers » (R.R.Q., c. E 14.2, r. 1, a. 7, par. 1°).

Ce guide de classification a été élaboré par :



1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7  
Canada

Téléphone : 450 679-3737  
Aucuns frais : 1 866 499-0550  
Télécopie : 450 679-1489  
Courriel : [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)  
Internet : [www.citq.info](http://www.citq.info)

Tous droits réservés. © Corporation de l'industrie touristique du Québec (2012)  
Toute reproduction de ce guide est interdite, en tout ou en partie, à moins d'une autorisation préalable écrite de notre part.

# TABLE DES MATIÈRES

Principes généraux .....	v
Janvier 2013 : lancement de critères nouveaux.....	vi
Janvier 2015 : introduction de deux normes essentielles.....	vii
<b>SECTION 1 : LES CHAMBRES .....</b>	<b>1</b>
<b>LE LIT .....</b>	<b>3</b>
Type de lit .....	3
Literie.....	4
Couvre-lit .....	5
<b>L'AMEUBLEMENT .....</b>	<b>6</b>
Meuble de lit .....	6
Tables de chevet.....	7
Meuble de rangement .....	8
Bureau de travail.....	9
Chaise de travail .....	10
Sièges.....	11
Qualité de l'ameublement .....	12
<b>LES AUTRES ÉLÉMENTS .....</b>	<b>13</b>
Superficie minimale.....	13
Murs.....	14
Plancher.....	15
Chauffage .....	16
Climatisation .....	17
Appareils de téléphone .....	18
Service Internet.....	19
Appareils électroniques.....	20
Verrouillage des portes .....	21
Parures de fenêtre .....	22
Penderie ou armoire.....	23
Cintres .....	24
Porte-bagages .....	25
Appareils d'éclairage.....	26
<b>L'ÉTAT DE LA CHAMBRE .....</b>	<b>27</b>
État de la literie .....	28
État du couvre-lit.....	29
État du matelas et du sommier.....	30
État du meuble de lit .....	31
État des tables de chevet.....	32
État des meubles de rangement.....	33
État du bureau de travail .....	34
État de la chaise de travail .....	35
État des sièges .....	36
État de la penderie ou de l'armoire.....	37
État des murs.....	38
État du plancher.....	39
État du plafond.....	40
État des appareils de chauffage.....	41

État des appareils de climatisation .....	42
État des appareils téléphoniques, électroniques et électriques .....	43
État des appareils d'éclairage .....	44
État des parures de fenêtre .....	45
État des éléments décoratifs .....	46
Services et installations complémentaires .....	47
Éléments de démerite .....	48
<b>SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS.....</b>	<b>49</b>
Superficie minimale.....	51
Appareils sanitaires.....	52
Comptoir et rangement .....	53
Linge de toilette.....	54
Qualité du linge de toilette.....	55
Produits de toilette .....	56
Murs.....	57
Plancher.....	58
Tour de la douche .....	59
Rideau ou porte de douche .....	60
Chauffage .....	61
Appareils d'éclairage.....	62
Miroir.....	63
<b>L'ÉTAT DES SALLES DE BAINS .....</b>	<b>64</b>
État du cabinet d'aisances (toilette).....	65
État du lavabo.....	66
État de la baignoire ou de la douche .....	67
État du rideau ou de la porte de douche.....	68
État du linge de toilette.....	69
État des murs.....	70
État du plancher.....	71
État du plafond.....	72
État des appareils d'éclairage .....	73
État des accessoires .....	74
Services et installations complémentaires.....	75
Éléments de démerite .....	76
<b>SECTION 3 : LA RESTAURATION .....</b>	<b>77</b>
Ouverture des restaurants.....	79
Type de petits-déjeuners.....	80
Personnel.....	81
Salle à manger principale.....	82
Mise en place.....	83
Service aux chambres.....	84

<b>L'ÉTAT DES RESTAURANTS ET DES SALLES À MANGER .....</b>	<b>85</b>
État de la mise en place .....	86
État du mobilier .....	87
État des appareils d'éclairage .....	88
État des murs .....	89
État du plancher .....	90
État du plafond .....	91
<b>SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS .....</b>	<b>93</b>
Salles de réunion ou de banquet .....	95
Hall d'entrée .....	96
Réception .....	97
Aires de détente .....	98
Bar .....	99
Consigne à bagages .....	100
Téléphone .....	101
Accès aux services et aux autres chambres .....	102
Commerces .....	103
Centre d'affaires .....	104
Service de glaçons .....	105
<b>L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS .....</b>	<b>106</b>
État des salles de réunion ou de banquet .....	107
État du hall d'entrée et de la réception .....	108
État des aires de détente .....	109
État du bar .....	110
État des corridors et des aires communes .....	111
État des toilettes publiques .....	112
Éléments de démerite .....	113
<b>SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE .....</b>	<b>115</b>
Entrée principale .....	117
Bâtiment .....	118
Aménagement paysager : éléments horticoles et construits .....	119
Aménagement paysager : mise en valeur du potentiel exploitable .....	120
Stationnement .....	121
<b>L'ÉTAT DE L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE .....</b>	<b>122</b>
État de l'entrée principale .....	123
État du bâtiment .....	124
État des enseignes .....	125
État de l'aménagement paysager .....	126
État du stationnement et des voies d'accès .....	127
Éléments de démerite .....	128

**SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX 129**

Services .....	131
Activités .....	132
Installations.....	133

**SECTION 7 : LE TOURISME DURABLE.....135**

Tourisme durable.....	137
-----------------------	-----

**ANNEXE**

Annexe : Trousse de premiers soins .....	141
--	-----



# 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

Cette nouvelle édition du Guide de classification des établissements hôteliers fait suite au Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 dévoilé par la ministre du Tourisme et qui prône une mesure visant à faire évoluer le système de classification hôtelière afin qu'il respecte les standards internationaux. Elle remplace la version mise en application suite à l'arrêté ministériel no 2007-01 du 7 octobre 2007. La mise à jour de ce guide a nécessité le concours de plusieurs personnes et la CITQ tient à remercier les membres de son conseil d'administration et de son personnel, les exploitants d'établissements d'hébergement, les différents acteurs de l'industrie touristique ainsi que les consommateurs qui y ont contribué.

# JANVIER 2013 : LANCEMENT DE CRITÈRES NOUVEAUX

## **Révision des critères de classement**

En mai 2012, la Ministre du Tourisme du Québec, Mme Nicole Ménard, annonçait l'entrée en vigueur de nouveaux critères relatifs aux Établissements hôteliers pour le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

La révision des critères, sous la responsabilité de la CITQ, se fait aux cinq ans, comme il est de pratique courante dans de nombreux pays où la classification hôtelière est érigée en système.

Les exploitants obtiennent le présent guide sans devoir en faire la demande. Ils peuvent également se le procurer dans la section qui leur est réservée sur le site Internet de la CITQ, au [www.citq.info](http://www.citq.info). Un guide annoté a aussi été mis en ligne à leur intention. Les exploitants pourront le consulter également dans leur section réservée du site de la CITQ.

# JANVIER 2015 : INTRODUCTION DE DEUX NORMES ESSENTIELLES

## Introduction de deux normes

La Ministre annonçait également la mise en place de deux nouvelles normes essentielles relatives à cette catégorie. Ces deux normes essentielles n'entreront en vigueur que le 1<sup>er</sup> janvier 2015 afin de laisser toute la latitude nécessaire aux exploitants pour bien se préparer à leur introduction.

**Une première norme**, que nous appellerons la **Norme de classement uniforme**, sera fondée sur le résultat des sections Chambres **ET** Salles de bains en fonction du résultat global de l'établissement.

Le résultat d'un établissement, en nombre d'étoiles, reposera non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections, mais aussi sur la cote des deux sections nommées ci-dessus.

Par exemple, pour qu'un établissement hôtelier obtienne 4 étoiles, il devra présenter des chambres et des salles de bains de niveau 4.

Cette norme de classement uniforme porte sur les établissements **de 1 à 5 étoiles**.

**Une seconde norme** portera sur la distinction des établissements en fonction de la qualité des installations visitées. Ce sera la **Norme d'attribution de la cote SUPÉRIEUR**.

L'attribution de la cote **SUPÉRIEUR** reposera sur deux éventualités :

### Première éventualité

Cette nouvelle norme nous permettra de reconnaître les établissements dont les sections Chambres **ET** Salles de bains seront d'un niveau qualitatif supérieur à celui du résultat global.

Par exemple, un établissement qui obtient un classement total de 4 étoiles, mais dont les sections Chambres **ET** Salles de bains sont de niveau 5, se verra attribuer une cote supplémentaire «Supérieur». Cette caractéristique se marquera par l'ajout d'un **S** à la suite des étoiles sur le panonceau.

### Seconde éventualité

De même, un établissement dont la section Chambres **OU** Salles de bains sera d'un niveau de classement inférieur à son classement global, sera déclassé au niveau inférieur tout en s'y voyant attribuer la cote **S** (supérieur).

Par exemple, un établissement qui obtient 4 étoiles au classement global, mais dont sa section Chambres **ou** Salles de bains est de niveau 3, obtiendra 3 étoiles **«supérieur»**. Cette caractéristique se marquera par l'ajout d'un **S** à la suite des étoiles sur le panonceau.

Dans les cas de déclassement et de surclassement, les sections Restauration, Aménagements intérieurs et Extérieur de l'édifice doivent être au minimum du niveau du résultat final.

Cette norme de classement porte sur les établissements de 1 à 4 étoiles.

Puisqu'une image vaut mille mots, voici donc en tableaux deux exemples d'application de la nouvelle cote **SUPÉRIEUR** :

## Exemples d'attribution de la cote «supérieur»

*Surclassement d'un établissement 4 étoiles à 4 étoiles Supérieur :*

TOTAL	Chambres	Salles de bains	Restauration	Aménagements intérieurs	Extérieur de l'édifice	RÉSUTLAT
N4	N5	N5	N4	N4	N4	N4 <sup>s</sup>

*Déclassement d'un établissement 5 étoiles à 4 étoiles Supérieur :*

N5	N5	N4	N5	N4	N5	N4 <sup>s</sup>
----	----	----	----	----	----	-----------------

**SECTION 1**  
**LES CHAMBRES**

### **PRÉALABLE ESSENTIEL**

Conformément au Code national du bâtiment - Canada 1995, toute chambre doit obligatoirement avoir au moins une fenêtre donnant sur l'extérieur ou sur un atrium.

On attribue donc le niveau 0 à tous les critères énumérés dans la section Chambres pour toutes les chambres qui ne répondent pas à ce préalable.

## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

## TYPE DE LIT

- NIVEAU 5 Un très grand lit, avec châlit**
- Note : deux lits à une place longs, équivalents à un très grand lit en qualité et en confort, avec leur literie, sont considérés comme un très grand lit.
- NIVEAU 4 Un ou deux grands lits, avec châlits**
- NIVEAU 3 Un ou deux lits à deux places, avec châlits**
- aussi, un lit à deux places et un lit à une place, chacun avec châlit.
- NIVEAU 2 Un ou deux lits à une place, avec châlits**
- lits à une place.
- NIVEAU 1 Lits superposés, canapé-lit ou lit-armoire (lit *Murphy*)**
- NIVEAU 0 Autre type de lit**
- matelas au sol, quelles qu'en soient les dimensions ; ou
  - tout matelas de format inférieur à niveau 1 ; ou
  - tout futon, quelles qu'en soient les dimensions.

<i>Types de lits</i>	<i>Dimensions impériales minimales</i>	<i>Dimensions métriques minimales</i>
Lit à une place	39 po sur 75 po	100 cm sur 190 cm
	48 po sur 75 po	120 cm sur 190 cm
Lit à une place long	39 po sur 80 po	100 cm sur 200 cm
Lit à deux places	54 po sur 75 po	140 cm sur 190 cm
Grand lit	60 po sur 80 po	150 cm sur 200 cm
Très grand lit	78 po sur 80 po	200 cm sur 200 cm

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

## LITERIE

Comprend les draps, les couvertures, les oreillers, les taies, les housses d'oreillers et les protège-matelas.

### NIVEAU 3 **Literie de très grande qualité**

- draps et taies de fibre naturelle, d'au moins 300 fils au pouce ou équivalence ;
- oreillers de matière naturelle ;
- protège-matelas antibactérien ou hypo-allergène ;
- housses d'oreillers antibactériennes ou hypo-allergènes ;
- couverture ou couette de très grande qualité.

### NIVEAU 2 **Literie de qualité**

- draps et taies de 200 fils au pouce ou équivalence ;
- oreillers de polyester ;
- protège-matelas ;
- housses d'oreillers.

### NIVEAU 1 **Literie ordinaire**

- draps et taies de coton ou de polyester ;
- oreillers de fibre synthétique ;
- protège-matelas ;
- housses d'oreillers.

### NIVEAU 0 **Literie incomplète fournie par l'exploitant**



SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

**COUVRE-LIT**

Comprend les couvre-couettes, les cache-sommiers, les couettes et les accessoires décoratifs.

- NIVEAU 3**    **Couvre-lit de très grande qualité**  
Couvre-lit matelassé d'au moins 310 grammes (11 onces), édredon ou couette de très grande qualité.
- NIVEAU 2**    **Couvre-lit de grande qualité**  
Couverture de lit ouatée ou piquée, ou encore courte-pointe de très grande qualité.
- NIVEAU 1**    **Couvre-lit de qualité**  
Couvre-lit rembourré de 150 grammes (5 onces) ou moins. Dessus de lit recouvrant entièrement le lit et adapté au type de lit
- NIVEAU 0**    **Aucun couvre-lit**  
Également tout autre type de couvre-lit.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**MEUBLE DE LIT**

- NIVEAU 4 Lit de très grande qualité**
- en bois massif, laiton, fer, cuivre, tissu, cuir ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 3 Lit de grande qualité**
- en bois clair, stratifié de qualité supérieure ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 2 Lit de qualité**
- en stratifié, plaqué ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 1 Lit ordinaire**
- en mélamine.
- NIVEAU 0 Aucun meuble de lit ou cadre de métal**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**TABLES DE CHEVET**

- NIVEAU 5**    **Deux tables pour un lit ou trois tables pour deux lits**
- meubles autoportants, en harmonie au reste du mobilier.
- NIVEAU 4**    **Deux pièces murales pour un lit ou trois pour deux lits**
- tablette, cube faisant partie intégrante de la tête de lit et en harmonie avec le reste du mobilier.
- NIVEAU 3**    **Une table de chevet**
- NIVEAU 2**    **Un ou des meubles polyvalents**
- meuble à fonction autre que celle de table de chevet, mais placé à la tête du lit (commode, table d'écriture, etc.).
- NIVEAU 1**    **Une ou des tablettes murales ou tables pliantes**
- NIVEAU 0**    **Aucune table de chevet**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**MEUBLE DE RANGEMENT**

- NIVEAU 5** Meuble à trois tiroirs ou plus
- NIVEAU 4** Meuble à deux tiroirs ou armoire haute, fermée et à tablettes
- NIVEAU 3** Meuble à un tiroir ou armoire fermée, à tablettes
- NIVEAU 2** Plusieurs tablettes au mur ou dans la penderie
- NIVEAU 1** Une seule tablette au mur
- NIVEAU 0** Aucun rangement

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**BUREAU DE TRAVAIL**

- NIVEAU 3** Bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, avec barre d'alimentation ou quatre prises libres au niveau du plateau
- NIVEAU 2** Bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, sans barre d'alimentation ni prises libres au niveau du plateau
- NIVEAU 1** Bureau de travail de moins de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po)
- NIVEAU 0** Aucun espace de travail

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**CHAISE DE TRAVAIL**

- NIVEAU 5**    **Fauteuil de travail ergonomique**
- NIVEAU 4**    **Fauteuil de travail**
- NIVEAU 3**    **Fauteuil**
- NIVEAU 2**    **Chaise rembourrée**
- NIVEAU 1**    **Chaise ordinaire**
- NIVEAU 0**    **Aucune chaise de travail**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

SIÈGES

- NIVEAU 5**    **Coin-détente délimité – quatre places assises**
- un canapé à trois places et un fauteuil ; ou
  - deux causeuses ; ou
  - une causeuse et deux fauteuils ; ou
  - quatre fauteuils.
- NIVEAU 4**    **Trois places assises ou plus**
- canapés ; ou
  - causeuses ; ou
  - fauteuils.
- NIVEAU 3**    **Deux places assises**
- causeuse ; ou
  - fauteuils.
- NIVEAU 2**    **Plus d'une chaise rembourrée**
- NIVEAU 1**    **Une place assise**
- tout type de siège pour une seule personne.
- NIVEAU 0**    **Aucun siège**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

QUALITÉ DE L'AMEUBLEMENT

- NIVEAU 5 Mobilier haut de gamme, tissu de recouvrement de grande qualité et grande harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- comprend les meubles de bois d'essences assorties ou meubles anciens<sup>1</sup> restaurés.
- NIVEAU 4 Mobilier de grande qualité, tissu de recouvrement de qualité et grande harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- meubles de bois, meubles anciens non restaurés ou de qualité équivalente ;  
ou
  - mobilier de placage de grande qualité.
- NIVEAU 3 Mobilier de qualité, harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- mobilier assorti en stratifié ; ou
  - mobilier en kit (laminé, MDF, pin nouveaux).
- NIVEAU 2 Mobilier de qualité, en stratifié ou de mélamine ou équivalent, assorti**
- NIVEAU 1 Mobilier modeste, en mélamine ou équivalent, non assorti**
- NIVEAU 0 Mobilier de plastique ou équivalent**

---

1. Mobilier ancien : mobilier traditionnel québécois en bois, mobilier néoclassique d'esprit anglais ou américain, mobilier victorien du XIX<sup>e</sup> siècle, mobilier de style Eastlake (fin XIX<sup>e</sup> ou début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier québécois en chêne (fin XIX<sup>e</sup> ou début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier de style Mission ou Arts and Craft (début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier Art Nouveau (plutôt rare), mobilier américain dit de style Depression Era (décennies 1920-1930) et mobilier d'esprit Art Déco (décennies 1930-1940).



## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## SUPERFICIE MINIMALE

Excluant la salle de bains.  
(les mesures métriques prévalent)

	<i>Niveau 5</i>	<i>Niveau 4</i>	<i>Niveau 3</i>	<i>Niveau 2</i>	<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 0</i>
1 lit à une place	13 m <sup>2</sup> (140 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	11 m <sup>2</sup> (118 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )	9 m <sup>2</sup> (97 pi <sup>2</sup> )	8 m <sup>2</sup> (86 pi <sup>2</sup> )
1 lit à deux places ou 1 grand lit (Queen)	19 m <sup>2</sup> (205 pi <sup>2</sup> )	17 m <sup>2</sup> (183 pi <sup>2</sup> )	15 m <sup>2</sup> (161 pi <sup>2</sup> )	13 m <sup>2</sup> (140 pi <sup>2</sup> )	11 m <sup>2</sup> (118 pi <sup>2</sup> )	9 m <sup>2</sup> (97 pi <sup>2</sup> )
2 lits à une place ou 2 lits à une place longs ou 1 très grand lit (King)	20 m <sup>2</sup> (215 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	16 m <sup>2</sup> (172 pi <sup>2</sup> )	14 m <sup>2</sup> (151 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )
1 lit à deux places et 1 lit à une place	20 m <sup>2</sup> (215 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	16 m <sup>2</sup> (172 pi <sup>2</sup> )	14 m <sup>2</sup> (151 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )
2 lits à deux places ou 2 grands lits (Queen) ou 1 lit à deux places et 2 lits à une place	27 m <sup>2</sup> (291 pi <sup>2</sup> )	24 m <sup>2</sup> (258 pi <sup>2</sup> )	21 m <sup>2</sup> (226 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	15 m <sup>2</sup> (161 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )

<i>Types de lits</i>	<i>Dimensions impériales minimales</i>	<i>Dimensions métriques minimales</i>
Lit à une place	39 po sur 75 po 48 po sur 75 po	100 cm sur 190 cm 120 cm sur 190 cm
Lit à une place long	39 po sur 80 po	100 cm sur 200 cm
Lit à deux places	54 po sur 75 po	140 cm sur 190 cm
Grand lit	60 po sur 80 po	150 cm sur 200 cm
Très grand lit	80 po sur 80 po	200 cm sur 200 cm

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**MURS**

- NIVEAU 5 Revêtement et agencement haut de gamme**
- toile de vinyle, tissu de fibre végétale, brique, pierre ou tout autre matériau encore inconnu au moment de la publication.
- NIVEAU 4 Revêtement et agencement de grande qualité**
- agencement de gypse et boiseries de qualité, lambris de qualité.
- NIVEAU 3 Revêtement de qualité**
- murs de gypse, murs de béton traité, murs traités à l'époxy.
- NIVEAU 2 Revêtement ordinaire**
- vinyle, préfini, carton-fibre, murs de lattes de bois de pin nouveaux.
- NIVEAU 1 Revêtement modeste**
- panneaux de vinyle préfabriqués ou d'aggloméré, par section ou l'équivalent, carton fibre (Tentex®).
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings) peints ou préfini ou contreplaqué**

## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## PLANCHER

- NIVEAU 5 Recouvrement haut de gamme**
- moquette de très grande qualité, en laine épaisse ou en nylon (40 oz ou plus), avec sous-tapis de bonne qualité ; ou
  - bois franc (chêne, érable, merisier, orme, cerisier), avec tapis de grande qualité ; ou
  - bois exotique ; ou
  - matériaux nobles.
- NIVEAU 4 Recouvrement de grande qualité**
- moquette épaisse, en fibres synthétiques (32 oz), avec sous-tapis de bonne qualité ; ou
  - bois clair ou bois laminé (pin, épinette) ; ou
  - recouvrement de sol fabriqué avec des matières écologiques et biodégradables (p. ex. Marmoleum®) ; ou
  - recouvrement d'ingénierie ; ou
  - céramique de grande qualité ; ou
  - plancher flottant de 14 mm avec tapis de grande qualité.
- NIVEAU 3 Recouvrement de qualité**
- moquette de bonne qualité, en fibres synthétiques (28 à 32 oz), avec sous-tapis de qualité standard ; ou
  - parqueterie ou plancher flottant en lattes de moins de 14 mm ; ou
  - céramique de qualité standard ; ou
  - plancher de béton traité ; ou
  - plancher traité à l'époxy.
- NIVEAU 2 Recouvrement modeste**
- moquette en fibres synthétiques, sans sous-tapis ; ou
  - moquette industrielle ; ou
  - plancher flottant bas de gamme.
- NIVEAU 1 Revêtement de sol imperméable**
- NIVEAU 0 Béton, contreplaqué peint ou vernis**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CHAUFFAGE

- NIVEAU 4** Appareil de chauffage haut de gamme programmable et réglable dans l'unité, avec appareil de réglage haut de gamme
- types de systèmes : thermopompe, géothermie, planchers radiants, autres nouveautés haut de gamme ;
  - exemples d'appareils de réglage : télécommande, thermostat de haute précision, etc.
- NIVEAU 3** Appareil de chauffage réglable dans l'unité
- exemples d'appareils de chauffage : ventilo-convecteur, bloc mural, plinthe électrique.
- NIVEAU 2** Chauffage central, sans réglage dans l'unité
- NIVEAU 1** Appareil de chauffage d'appoint ou appareil portable
- NIVEAU 0** Aucun chauffage

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CLIMATISATION

- NIVEAU 4**    **Système de climatisation haut de gamme, programmable et réglable dans l'unité**
- types de systèmes : thermopompe, géothermie, autres nouveautés haut de gamme ;
  - exemples d'appareils de réglage : télécommande, thermostat de haute précision, etc.
- NIVEAU 3**    **Appareil de climatisation réglable dans l'unité**
- exemple : bloc mural.
- NIVEAU 2**    **Climatisation centrale, sans réglage dans l'unité**
- NIVEAU 1**    **Appareil de climatisation portable ou appareil de fenêtre**
- NIVEAU 0**    **Aucune climatisation**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**APPAREILS DE TÉLÉPHONE**

**NIVEAU 5** Deux appareils, dont un sans fil, et voyants

**NIVEAU 4** Deux appareils, avec voyants

**NIVEAU 3** Un appareil sans fil, avec voyant

**NIVEAU 2** Un appareil avec voyant

**NIVEAU 1** Un ou des appareils sans voyant

**NIVEAU 0** Aucun appareil

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**SERVICE INTERNET**

**NIVEAU 2**    **Internet sans fil et Internet câblé**

**NIVEAU 1**    **Internet sans fil ou Internet câblé**

**NIVEAU 0**    **Aucun service Internet**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**APPAREILS ÉLECTRONIQUES**

- NIVEAU 5** Téléviseur de 36 po ou plus, technologie récente, canaux spécialisés et trois appareils électroniques
- NIVEAU 4** Téléviseur de 36 po ou plus, technologie récente, canaux spécialisés et au moins un appareil électronique
- NIVEAU 3** Téléviseur 32 po et plus, technologie récente, avec câble et télécommande dans la chambre (aucun autre appareil électronique)
- NIVEAU 2** Téléviseur avec câble et télécommande dans la chambre
- de dimensions inférieures à niveau 3 ou de technologie ancienne, quel que soit le nombre d'appareils électroniques ajoutés ou la taille du téléviseur.
- NIVEAU 1** Téléviseur dans une aire commune ou sans câble
- NIVEAU 0** Aucun téléviseur

Exemples d'appareils électroniques :

- chaîne stéréo ;
- connexion directe d'un ordinateur au téléviseur ;
- console de jeux électroniques ;
- lecteur DVD ou Blu-ray ;
- lecteur MP3 ;
- magnétoscope ;
- station d'accueil iPod/iPhone.



**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**VERROUILLAGE DES PORTES**

- NIVEAU 5 Serrure de haute technologie et trois éléments**
- NIVEAU 4 Serrure de haute technologie et deux éléments**
- NIVEAU 3 Serrure à clé et trois éléments ou serrure de haute technologie et un élément**
- NIVEAU 2 Serrure à clé et deux éléments**
- NIVEAU 1 Serrure à clé et un élément**
- NIVEAU 0 Serrure à clé**

Exemples d'éléments :

- entrebâilleur à chaîne ;
- entrebâilleur à tige métallique ;
- judas ;
- pêne demi-tour ;
- pêne dormant.

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**PARURES DE FENÊTRE**

L'opacité prédomine sur le nombre de parures de fenêtres.

- NIVEAU 5 Opacité et trois parures**
- NIVEAU 4 Opacité et deux parures**
- NIVEAU 3 Opacité et une parure**
- NIVEAU 2 Non-opacité et deux ou trois parures**
- NIVEAU 1 Non-opacité et une parure**
- NIVEAU 0 Autre parure non classique ou absence de parure**

Exemples de parures :

- cantonnière ;
- finition architecturale ;
- rideau ;
- store à enroulement automatique ;
- store vénitien ;
- voilage.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**PENDERIE<sup>1</sup> OU ARMOIRE<sup>2</sup>**

- NIVEAU 5 Penderie pleine longueur avec porte et éclairage**
- espace fermé pouvant accueillir un nombre suffisant de vêtements en rapport avec la capacité d'accueil de la chambre ;
  - hauteur convenable de la tringle, incluant tablette de rangement.
- NIVEAU 4 Penderie pleine longueur avec porte**
- espace fermé pouvant accueillir un nombre suffisant de vêtements en rapport avec la capacité d'accueil de la chambre ;
  - hauteur convenable de la tringle, incluant tablette de rangement.
- NIVEAU 3 Penderie sans porte ou armoire pleine longueur**
- Note : on considère une penderie fermée par un rideau ou un voile comme une penderie sans porte.
- NIVEAU 2 Tablette murale, avec tringle et tablette; penderie demi-longueur, avec tringle et tablette**
- NIVEAU 1 Portemanteau, ou patère, ou encore crochets muraux**
- NIVEAU 0 Aucun des autres niveaux**

---

<sup>1</sup>. Penderie : placard pleine longueur dans lequel on suspend des vêtements (garde-robe).

<sup>2</sup>. Armoire : meuble haut et fermé par des battants, garni ou non de tablettes et servant à ranger les vêtements.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CINTRES

- NIVEAU 5 Plus de huit cintres**
- grande qualité des cintres (cintres avec et sans pinces, cintres rembourrés) ;
  - uniformité.
- NIVEAU 4 Huit cintres**
- grande qualité des cintres (cintres avec et sans pinces, cintres rembourrés) ;
  - uniformité.
- NIVEAU 3 Six cintres**
- cintres solides et rigides ;
  - uniformité.
- NIVEAU 2 Quatre cintres solides et rigides**
- NIVEAU 1 Quatre cintres en plastique**
- NIVEAU 0 Tout autre type de cintres, quel qu'en soit le nombre**
- fil de fer, mélange hétéroclite, etc.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**PORTE-BAGAGES**

- NIVEAU 3 Meuble autonome et solide**
- meuble dont la vocation est de recevoir des bagages ;
  - crochets à housse à vêtements ;
  - en harmonie avec le mobilier de la chambre.
- NIVEAU 2 Support pliant de qualité ou tablette faisant partie intégrante d'un meuble de rangement**
- NIVEAU 1 Support pliant ordinaire**
- NIVEAU 0 Aucun porte-bagages**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**APPAREILS D'ÉCLAIRAGE**

L'appareil d'éclairage de la table de travail est inclus dans ce calcul.  
Au moins une source lumineuse doit pouvoir faciliter la lecture dans la chambre.

- NIVEAU 5 Plus de cinq sources lumineuses**
- interrupteur d'éclairage à partir du lit pour au moins une source ;
  - éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 4 Cinq sources lumineuses**
- interrupteur d'éclairage à partir du lit pour au moins une source ;
  - éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 3 Quatre sources lumineuses**
- éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 2 Trois sources lumineuses**
- éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 1 Deux sources lumineuses**
- NIVEAU 0 Une source lumineuse ou une ampoule nue**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**L'ÉTAT DE LA CHAMBRE**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de la chambre porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état du critère.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des chambres.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- literie ;
- couvre-lit ;
- matelas et sommier ;
- meuble de lit ;
- tables de chevet ;
- meuble de rangement ;
- bureau de travail ;
- chaise de travail ;
- sièges ;
- penderie ou armoire ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond ;
- appareils de chauffage ;
- appareils de climatisation ;
- appareils téléphoniques, électroniques et électriques ;
- appareils d'éclairage ;
- parures de fenêtres ;
- éléments décoratifs.

**SECTION 1 • LES CHAMBRES**

**ÉTAT DE LA LITERIE**

Comprend les draps, les couvertures, les taies, les oreillers, le couvre-lit, les protège-matelas, les housses d'oreillers, les cache-sommiers et les accessoires décoratifs.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- manque d'harmonie ;
- manque d'uniformité ;
- moutonnement ;
- présence d'insectes ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU COUVRE-LIT

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- manque d'harmonie ;
- manque d'uniformité ;
- moutonnement ;
- présence d'insectes ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DU MATELAS ET DU SOMMIER**

Comprend les canapés-lits

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- affaissement du matelas au centre ou sur les côtés ;
- brûlures ;
- côtés du matelas non rembourrés ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts d'assemblage ;
- détection des ressorts ou autres structures métalliques au toucher ;
- grincement du sommier ;
- présence d'insectes;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES**

**ÉTAT DU MEUBLE DE LIT**

Comprend la tête et le cadre de chaque lit (châlit)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements (matériaux et tissus) ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES TABLES DE CHEVET

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur des meubles ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES MEUBLES DE RANGEMENT**

Inclut les meubles d'appoint (porte-bagages, tables, etc.)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur des meubles ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU BUREAU DE TRAVAIL

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur du meuble ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DE LA CHAISE DE TRAVAIL

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES SIÈGES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris sous les coussins ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DE LA PENDERIE OU DE L'ARMOIRE**

Inclut la planche et le fer à repasser

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- accumulation de tartre sur la semelle du fer à repasser ;
- défauts d'ancrage des pôles ;
- défauts de finition ;
- éraflures sur le plancher ;
- état des cintres ;
- marques sur le fini de la peinture ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ou de déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES MURS**

Inclut l'intérieur des portes, les fenêtres, les cadrages et les moulures décoratives sur les murs

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DU PLANCHER**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES APPAREILS DE CHAUFFAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- manque d'instructions de fonctionnement ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS DE CLIMATISATION**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- manque d'instructions de fonctionnement ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS TÉLÉPHONIQUES,  
ÉLECTRONIQUES ET ÉLECTRIQUES**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- appareils sales ;
- bris d'appareils (appareils électroniques, cafetière, fer à repasser, réfrigérateur, etc.) ;
- écran de téléviseur sale ou éraflé ;
- éraflures sur les appareils ;
- fils enchevêtrés, peints, tachés, usés, tordus ;
- poussière sur les appareils ;
- télécommande illisible ou usée ;
- touches de fonctionnement imprécises.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE**

Inclut les lampes de table, torchères, plafonniers, lampes de travail, veilleuses

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES PARURES DE FENÊTRES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- défauts de suspension et d'ancrage des tringles et attaches ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- raccommodages apparents ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5**    **Impeccable**

**NIVEAU 4**    **Très bon**

**NIVEAU 3**    **Bon**

**NIVEAU 2**    **Faible**

**NIVEAU 1**    **Très faible**

**NIVEAU 0**    **Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES ÉLÉMENTS DÉCORATIFS

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

SERVICES ET INSTALLATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Service personnalisé (service de couverture) inscrit dans le cahier de service ou dans le site Web de l'établissement et offert d'office (sans que le client ait besoin de le demander)

(b) Espace cuisine

(c) Deuxième téléviseur dans l'unité

(d) Mini-bar ou réfrigérateur

(e) Nécessaire pour préparation de boissons chaudes<sup>1</sup>

(f) Réveille-matin

(g) Balcon privé, meublé avec espace pour deux chaises

(h) Cahier de service dans l'unité

(i) Coffret de sûreté dans l'unité

(j) Couverture supplémentaire

(k) Fer et planche à repasser dans l'unité

(l) Four à micro-ondes

(m) Foyer

(n) Miroir pleine longueur

(o) Oreiller supplémentaire avec housse

(p) Table à café, tablette ou meuble polyvalent autre que ceux évalués

(q) Verres à vin en verre et seau à glace hermétique

<sup>1</sup>. Les provisions doivent être suffisantes par rapport au nombre de personnes pouvant loger dans l'unité

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Présence de parasites, d'insectes, de moisissure

(b) Absence d'une serrure pour chaque unité

(c) Absence de protège-oreiller

(d) Présence d'odeurs désagréables

(e) Absence de protège-matelas

(f) Chambre en sous-sol

(g) Éclairage inadéquat pour la lecture dans l'unité

(h) Manque d'entretien des grilles de ventilation

(i) Absence de sommier

(j) Absence de double serrure pour chaque unité communicante

(k) Six places de couchage ou plus dans la partie chambre d'une unité

(l) Bruits incommodes provenant d'appareils de climatisation, de chauffage ou autres

**Attention !**

**La présence de parasites, d'insectes, de moisissure peut entraîner la perte d'une étoile !**

**SECTION 2**  
**LES SALLES DE BAINS**



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**SUPERFICIE MINIMALE**

Surface libre au sol, sans tenir compte des accessoires et des meubles fixes  
(les mesures métriques prévalent)

NIVEAU 5	2,5 m <sup>2</sup> (27 pi <sup>2</sup> ) ou plus
NIVEAU 4	2 m <sup>2</sup> (21,5 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 3	1,5 m <sup>2</sup> (16 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 2	1,25 m <sup>2</sup> (13,5 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 1	1 m <sup>2</sup> (10,8 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 0	Moins de 1 m <sup>2</sup> (10,8 pi <sup>2</sup> )

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**APPAREILS SANITAIRES**

- NIVEAU 5** Appareils de très grande qualité : baignoire et douche surdimensionnées, toilette, meuble-lavabo imposant (un ou deux lavabos)
- NIVEAU 4** Appareils de grande qualité : baignoire ou douche surdimensionnée, toilette, un ou deux lavabos
- NIVEAU 3** Baignoire-douche ordinaire, toilette ordinaire, un ou deux lavabos
- NIVEAU 2** Baignoire ou douche ordinaire, toilette ordinaire, un ou deux lavabos
- NIVEAU 1** Appareils sanitaires partagés, lavabo dans l'unité
- NIVEAU 0** Appareils sanitaires partagés, en dehors de l'unité



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**COMPTOIR ET RANGEMENT**

(les mesures métriques prévalent)

- NIVEAU 4** Comptoir en matériau noble et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- granit, quartz, marbre, bois exotique, etc.
- NIVEAU 3** Comptoir de grande qualité et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- céramique, verre, acier inoxydable, bois, etc.
- NIVEAU 2** Comptoir de matériau ordinaire et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- stratifié, laminé, etc.
- NIVEAU 1** Pas de comptoir, une petite tablette de rangement
- NIVEAU 0** Aucun comptoir ni rangement

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**LINGE DE TOILETTE**

Pour chaque type de linge, au moins un morceau par personne.  
Le nombre total doit correspondre au nombre de personnes pouvant loger dans l'unité en tout temps.

**NIVEAU 5 Six types de linge**

- peignoirs ;
- draps de bain ;
- serviettes de bain ;
- serviettes à mains ;
- débarbouillettes ;
- tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).

**NIVEAU 4 Cinq types de linge**

- peignoirs ou draps de bain ;
- serviettes de bain ;
- serviettes à mains ;
- débarbouillettes ;
- tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).

**NIVEAU 3 Quatre types de linge**

- serviettes de bain ou draps de bain ;
- serviettes à mains ;
- débarbouillettes ;
- tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).

**NIVEAU 2 Trois types de linge**

- serviettes de bain ou draps de bain ;
- débarbouillettes ;
- tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).

**NIVEAU 1 Deux types de linge**

- serviettes de bain ;
- débarbouillettes.

**NIVEAU 0 Linge de toilette non fourni**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**QUALITÉ DU LINGE DE TOILETTE**

Le poids indiqué ci-dessous est donné à titre indicatif pour achat auprès des fournisseurs spécialisés.

- NIVEAU 5 7,7 kg (17 lb) ou plus**
- pour 12 serviettes de bain de 68 cm sur 137 cm (27 po sur 54 po).
- NIVEAU 4 6,4 kg (14 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 68 cm sur 137 cm (27 po sur 54 po).
- NIVEAU 3 5,5 kg (12 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 132 cm (24 po sur 52 po).
- NIVEAU 2 4,8 kg (10,5 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 127 cm (24 po sur 50 po).
- NIVEAU 1 3,6 kg (8 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po).
- NIVEAU 0 Moins de 3,6 kg (8 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po).

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**PRODUITS DE TOILETTE**

On entend, comme articles de base, du papier hygiénique, des papiers-mouchoirs et du savon.  
Les produits de toilette doivent être scellés.

- NIVEAU 5 Articles de base et cinq produits**
- papier hygiénique de grande qualité ;
  - papiers-mouchoirs de grande qualité ;
  - une savonnette de qualité au lavabo (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité) ;
  - une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité).
- NIVEAU 4 Articles de base et quatre produits**
- papier hygiénique de qualité ;
  - papiers-mouchoirs de qualité ;
  - une savonnette de qualité au lavabo (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité) ;
  - une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité).
- NIVEAU 3 Articles de base et trois produits**
- papier hygiénique de qualité ;
  - papiers-mouchoirs de qualité ;
  - une savonnette de qualité ou un distributeur de savon liquide de qualité.
- NIVEAU 2 Articles de base et deux produits**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.
- NIVEAU 1 Articles de base et un produit**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.
- NIVEAU 0 Articles de base**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.

Exemples de produits de toilette :

- bonnet de douche ;
- cure-oreilles ;
- nécessaire à chaussures ;
- nécessaire à manucure ;
- nécessaire de couture ;
- tampons démaquillants.

Exemples de produits en bouteille ou contenants à remplissage unique :

- conditionneur ;
- crème de corps ;
- gel de bain et de douche ;
- lotion hydratante ;
- rince-bouche ;
- savon à lessive ;
- shampoing.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**MURS<sup>1</sup>**

- NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité sur quatre murs**
- carreaux de céramique de qualité (double cuisson) ; ou
  - carreaux de granit, marbre, ardoise.
- NIVEAU 3 Agencement de matériaux de grande qualité**
- trois murs de matériaux de grande qualité ; ou
  - céramique sur les quatre murs.
- NIVEAU 2 Matériaux standard**
- bois peint ou verni ; ou
  - carton-plâtre ; ou
  - papier peint ; ou
  - plâtre.
- NIVEAU 1 Matériaux modestes**
- agencement de panneaux de préfini peints ou recouverts ; ou
  - carton-fibre (Tentex®) ; ou
  - simili-céramique (Ceramilite®) ; ou
  - linoléum.
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings), tapis**

---

<sup>1</sup>. Les revêtements doivent couvrir tout le mur. S'il y a deux revêtements sur le même mur, celui de moindre qualité est évalué. De plus, les murs autour de la baignoire ou de la douche sont considérés comme un élément à part.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

PLANCHER

**NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité**

- granit ; ou
- marbre ; ou
- ardoise ; ou
- Marmoleum® ; ou
- bois exotique.

**NIVEAU 3 Matériaux de grande qualité**

- aggloméré de marbre ; ou
- mosaïque de céramique élaborée ; ou
- Terrazo.

**NIVEAU 2 Matériaux standard**

- céramique ; ou
- béton avec recouvrement d'époxy.

**NIVEAU 1 Matériaux modestes**

- linoléum avec relief ; ou
- carreaux de vinyle.

**NIVEAU 0 Béton, contreplaqué ou moquette**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**TOUR DE LA DOUCHE**

Là où il n'y a pas de douche, le tour de la baignoire sera pris en compte.

- NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité**
- granit, marbre, ardoise, bois ou l'équivalent.
- NIVEAU 3 Matériaux de grande qualité**
- céramique, pâte de verre, brique, aggloméré de marbre ou l'équivalent.
- NIVEAU 2 Matériaux standard**
- bois mou, fibre acrylique moulée, gypse ou l'équivalent.
- NIVEAU 1 Matériaux modestes**
- plastique, acrylique en feuille, vinyle, miroir, simili-céramique (Ceramilite®), linoléum.
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings), métal**
- cabine de tôle moulée.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**RIDEAU OU PORTE DE DOUCHE**

- NIVEAU 4**    **Porte ou mur de verre de très grande qualité, ou équivalent**
- NIVEAU 3**    **Rideau double de grande qualité ou porte de grande qualité**  
Pour les niveaux 3 et 4, l'évaluation de la qualité des portes de douche repose sur l'épaisseur du verre (6 mm au minimum), la qualité des charnières (fini, matériaux, ralentissement), la qualité de la quincaillerie (poignées, cadre), sa stabilité, son étanchéité et sa solidité.
- NIVEAU 2**    **Rideau de douche simple de bonne qualité ou porte ordinaire**  
Rideau de douche de qualité et imperméable ou porte de douche en acrylique.
- NIVEAU 1**    **Rideau simple ordinaire**  
Rideau en tissu perméable ou en matière plastique.
- NIVEAU 0**    **Aucun rideau de douche**



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**CHAUFFAGE**

- NIVEAU 3**    **Chauffage haut de gamme, réglable dans la salle de bains**
- chauffage radiant.
- NIVEAU 2**    **Appareil de chauffage réglable dans la salle de bains**
- plinthe électrique, ventilo-convecteur.
- NIVEAU 1**    **Appareil de chauffage sans réglage dans la salle de bains**
- NIVEAU 0**    **Aucun chauffage dans la salle de bains**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

- NIVEAU 4**    **Quatre sources d'éclairage**<sup>1</sup>
- fonction : vision précise dans le miroir ;
  - éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo ;
  - rhéostat ou série de lumières au plafond, avec forte intensité de lumens.
- NIVEAU 3**    **Trois sources d'éclairage**
- fonction : vision précise dans le miroir ;
  - éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo.
- NIVEAU 2**    **Deux sources d'éclairage**
- éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo.
- NIVEAU 1**    **Un plafonnier ou une applique murale**
- NIVEAU 0**    **Une ampoule nue**

---

<sup>1</sup>. On entend, par source lumineuse, un ou plusieurs appareils d'éclairage munis d'un interrupteur ou reliés à un commutateur mural.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**MIROIR**

La largeur du miroir détermine la mesure.

- NIVEAU 3** Miroir de plus d'un mètre (40 po)
- NIVEAU 2** Miroir de 0,50 m (20 po) à 1 m (40 po)
- NIVEAU 1** Miroir de moins de 0,50 m (20 po)
- NIVEAU 0** Aucun miroir

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**L'ÉTAT DE LA SALLE DE BAINS**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de la salle de bains porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des salles de bains.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- cabinet d'aisances (toilette);
- lavabo ;
- baignoire et douche ;
- rideau ou porte de douche ;
- linge de toilette ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond ;
- appareils d'éclairage ;
- accessoires.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU CABINET D'AISANCES (TOILETTE)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- mauvais fonctionnement de la chasse d'eau ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- toilette mal fixée au plancher ;
- trous ;
- usure de la lunette.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU LAVABO

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**ÉTAT DE LA BAIGNOIRE ET DE LA DOUCHE**

Comprend le tour de la baignoire ou de la douche.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- dépôts de calcaire sur le pommeau de douche ou autour du robinet de la baignoire ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- stagnation d'eau dans le fond ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU RIDEAU OU DE LA PORTE DE DOUCHE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- cernes ;
- déchirures ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- marques laissées par l'eau et les savons ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau (porte ou chicane) ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU LINGE DE TOILETTE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- bordures effilochées ;
- déchirures ;
- décoloration ;
- fils tirés ;
- linge jauni ;
- manque d'harmonie (qualité et style) ;
- manque d'uniformité (qualité) ;
- rugosité ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**ÉTAT DES MURS**

Comprend l'intérieur de la porte, les boiseries, les fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU PLANCHER

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DES ACCESSOIRES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'harmonie (qualité et style) ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

SERVICES ET INSTALLATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Deuxième salle de bains complète dans l'unité (au moins trois appareils)

(b) Un cabinet de toilette en plus de la salle de bains complète dans l'unité

(c) Baignoire thérapeutique à jet d'air (excluant le bain tourbillon)

(d) Crochets ou supports à vêtements

(e) Miroir grossissant

(f) Séchoir à cheveux

(g) Toilette privée, séparée des autres installations sanitaires

(h) Ventilation mécanique indépendante de la source de lumière ou intégrée

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Présence de moisissure, quel que soit l'endroit

(b) Présence d'odeurs désagréables

(c) Absence de ventilation mécanique, de ventilation intégrée ou d'une fenêtre qui ouvre

(d) Bruit de ventilation incommodant, que le ventilateur soit raccordé ou non au bouton de l'éclairage

(e) Grille de ventilation sale

(f) Manque d'entretien de la tuyauterie (pompeau de douche partiellement obstrué, mauvais écoulement de l'eau)

(g) Présence de moquette

(h) Absence de serrure intérieure si l'unité est conçue pour plus d'une personne

(i) Absence d'intimité pour la toilette (rideau, paravent, absence de porte ou porte partielle)

**Attention !**

**La présence de moisissure peut entraîner la perte d'une étoile !**



**SECTION 3**  
**LA RESTAURATION**



SECTION 3 • LA RESTAURATION

**OUVERTURE DES RESTAURANTS**

À l'exception du service aux chambres.

Dans le cas où l'établissement a plus d'un restaurant,  
on tient compte de l'ensemble des services.

- NIVEAU 5** Service de trois repas par jour, sept jours sur sept (toute la période d'exploitation de l'établissement)
- NIVEAU 4** Service de deux repas par jour, dont le petit-déjeuner obligatoirement, sept jours sur sept (toute la période d'exploitation de l'établissement)
- NIVEAU 3** Service de trois repas par jour, une partie de la période d'exploitation ou certains jours de semaine (service sporadique)
- NIVEAU 2** Service de deux repas par jour, dont le petit-déjeuner obligatoirement, une partie de la période d'exploitation (service sporadique)
- NIVEAU 1** Petit-déjeuner sept jours sur sept (toute la période d'exploitation)
- NIVEAU 0** Pas de petit-déjeuner, ou petit-déjeuner sporadiquement, ou aucune restauration

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**TYPE DE PETIT-DÉJEUNER**

**NIVEAU 5 Petit-déjeuner complet et buffet élaboré**

- petit-déjeuner offert à la carte ;
- service de buffet (chaud ou froid) élaboré.

**NIVEAU 4 Petit-déjeuner complet ou buffet élaboré**

- petit-déjeuner offert à la carte ; ou
- service de buffet (chaud ou froid) élaboré.

**NIVEAU 3 Petit-déjeuner continental élaboré**

- service à la carte ou en buffet.

**NIVEAU 2 Petit-déjeuner continental**

**NIVEAU 1 Petit-déjeuner à emporter**

- en salle polyvalente ou dans la chambre.

**NIVEAU 0 Aucun petit-déjeuner**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**PERSONNEL**

Fonctions de restauration offertes à temps plein.

Pour le personnel de salle, les personnes affectées au repas du soir sont prises en compte.

- NIVEAU 5** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : maître d'hôtel, sommelier, serveurs et commis (une personne par poste) ;
  - personnel de cuisine : chef, sous-chef, pâtissier, cuisinier et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire professionnelle et soignée, uniforme.
- NIVEAU 4** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : maître d'hôtel et serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef, sous-chef et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire professionnelle et soignée, uniforme.
- NIVEAU 3** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : hôte et serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef, cuisinier et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire uniforme.
- NIVEAU 2** **Salle, cuisine**
- personnel de salle : serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef et cuisinier.
- NIVEAU 1** **Salle, cuisine**
- personnel de salle : serveur (ou service au comptoir) ;
  - personnel de cuisine : cuisinier.
- NIVEAU 0** **Aucun personnel de restauration**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**SALLE À MANGER PRINCIPALE**

- NIVEAU 5** **Salle à manger**
- aire d'accueil aménagée ;
  - décor de qualité dans un design bien intégré (mobilier, fleurs naturelles, objets d'art, matériaux de revêtement de qualité) ;
  - musique d'ambiance ou présence de musiciens ;
  - espace bien dégagé entre les tables.
- NIVEAU 4** **Salle à manger**
- aire d'accueil ;
  - décor harmonieux (mobilier assorti, uniforme, matériaux de revêtement de qualité, décoration murale, florale ou équivalent) ;
  - musique d'ambiance ;
  - espace dégagé entre les tables.
- NIVEAU 3** **Salle à manger**
- décor thématique (mobilier approprié, bonne qualité) ;
  - verdure naturelle et objets décoratifs ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 2** **Salle à manger de type familiale**
- NIVEAU 1** **Salle à manger de type cafétéria**
- NIVEAU 0** **Aucune salle à manger sur place**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

MISE EN PLACE

- NIVEAU 5 Mise en place de très grande qualité**
- molleton ou l'équivalent ;
  - nappes ou napperons et serviettes en tissu de qualité ;
  - couverts en argent ou plaqués ;
  - verres à bord coupé ;
  - vaisselle de qualité supérieure ;
  - ustensiles appropriés ;
  - moulins à sel et poivre (service sur demande).
- NIVEAU 4 Mise en place de grande qualité**
- nappes ou napperons et serviettes en tissu ;
  - couverts en acier inoxydable ;
  - verres à bord ourlé ;
  - vaisselle de qualité ;
  - ustensiles appropriés ;
  - moulins à sel et poivre.
- NIVEAU 3 Mise en place de qualité**
- nappes ou napperons en tissu ;
  - serviettes de papier double épaisseur ;
  - couverts en acier inoxydable ;
  - verres tout usage ;
  - vaisselle standard ;
  - salière et poivrière de qualité.
- NIVEAU 2 Mise en place standard**
- napperons et serviettes de papier ;
  - couverts standard ;
  - verres sur pied ;
  - vaisselle de type industriel ;
  - salière et poivrière ordinaires.
- NIVEAU 1 Mise en place sur un comptoir**
- verres, ustensiles, vaisselle (de plastique, carton ou polystyrène).
- NIVEAU 0 Aucune mise en place**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**SERVICE AUX CHAMBRES**

**NIVEAU 4 Service de nourriture et de boissons 24 heures sur 24**

- équipe de service aux chambres ;
- menu dans la chambre ;
- menu restreint à partir de 22 heures ;
- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- carte des vins et des apéritifs dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu ;
- personnel en uniforme.

**NIVEAU 3 Service de nourriture et de boissons jusqu'à 22 heures**

- menu dans la chambre ;
- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- carte des vins et des apéritifs dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu ;
- personnel en uniforme.

**NIVEAU 2 Petit-déjeuner et service de boissons sur demande**

- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu.

**NIVEAU 1 Service de boissons sur demande**

**NIVEAU 0 Aucun service aux chambres ou service sporadique**



SECTION 3 • LA RESTAURATION

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

Propreté et maintenance

Dans le cas où l'établissement a plus d'un restaurant,  
on tient compte de l'ensemble des restaurants.

L'évaluation de l'état des restaurants et des salles à manger porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état du critère de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation de la restauration.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- mise en place ;
- mobilier ;
- appareils d'éclairage ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond.

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**ÉTAT DE LA MISE EN PLACE**

Mobilier, nappe, napperons, serviettes, vaisselle, verres, ustensiles de table

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- espacement insuffisant entre convives ;
- faux plis et tissus froissés ;
- insectes ;
- résidus d'aliments ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**ÉTAT DU MOBILIER**

Tables, chaises, tabourets, comptoirs, meubles d'appoints, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- insectes ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- résidus d'aliments ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

## ÉTAT DES MURS

Comprend l'intérieur des portes, les fenêtres, les cadrages et les moulures décoratives sur les murs

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

ÉTAT DU PLANCHER

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**





**SECTION 4**  
**LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

SALLES DE RÉUNION OU DE BANQUET

- NIVEAU 5** **Salle de 300 places**
- salle fermée de 300 places assises ou plus en tables rondes, climatisée ;
  - vaste foyer (pas perdus) ;
  - divers salons haut de gamme climatisés ;
  - bureau de l'administration des banquets ;
  - services multimédias en permanence.
- NIVEAU 4** **Salle de 200 places**
- salle fermée de 200 places assises ou plus en tables rondes, climatisée ;
  - salons climatisés ;
  - services multimédias en permanence.
- NIVEAU 3** **Salle de 100 places**
- salle fermée de 100 places assises ou plus en tables rondes, climatisée.
- NIVEAU 2** **Salle de 50 places**
- salle fermée de 50 places assises ou plus en tables rondes.
- NIVEAU 1** **Salle de 25 places**
- salle fermée de 25 places assises ou plus en tables rondes.
- NIVEAU 0** **Aucune salle fermée**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## HALL D'ENTRÉE

- NIVEAU 5** **Hall d'entrée spacieux avec deux aires de repos**
- fauteuils, canapés, causeuses, tables basses, espace de travail ou l'équivalent ;
  - éléments décoratifs : objets d'art, sculptures, fontaine, toiles, tapisseries murales, plantes, fleurs, lustres, tapis, etc. ;
  - luxueux et imposant.
- NIVEAU 4** **Hall d'entrée avec une aire de repos**
- fauteuils, canapés, tables basses, table de travail ou l'équivalent ;
  - éléments décoratifs : sérigraphies, tableaux, plantes, fleurs ou luminaires décoratifs.
- NIVEAU 3** **Hall d'entrée avec places assises**
- plusieurs places assises : fauteuils rembourrés ou banquettes de qualité ;
  - éléments décoratifs : tableaux, reproductions, plantes, fleurs.
- NIVEAU 2** **Hall d'entrée avec une place assise**
- une place assise (chaise, banc, banquette ou tabouret) ;
  - éléments décoratifs : reproductions ou plantes et fleurs.
- NIVEAU 1** **Espace libre**
- espace dans l'entrée principale, pour faciliter l'inscription de la clientèle ;
  - éléments décoratifs : reproductions plastifiées ou plantes et fleurs.
- NIVEAU 0** **Aucun hall d'entrée**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## RÉCEPTION

- NIVEAU 4** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- deux préposés 24 heures sur 24 ;
  - services essentiels 24 heures : bagagiste et voiturier ;
  - portier jusqu'à 23 heures ;
  - concierge Clés d'or ;
  - tenue vestimentaire professionnelle.
- NIVEAU 3** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- deux préposés jusqu'à 23 heures et présence assurée pendant les huit autres heures par un auditeur de nuit ou un contrôleur ;
  - services essentiels jusqu'à 23 heures : bagagiste et voiturier ;
  - tenue vestimentaire professionnelle.
- NIVEAU 2** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- réception ;
  - présence assurée jusqu'à 23 heures par du personnel de la réception et pendant les huit autres heures par un auditeur de nuit ou un contrôleur.
- NIVEAU 1** **Comptoir d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- pour l'arrivée et le départ des clients.
- NIVEAU 0** **Espace d'accueil partagé**
- comptoir multifonctions (restaurant, bar ou autre).

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**AIRES DE DÉTENTE**

Les aires de détente sont indépendantes du hall d'entrée.

- NIVEAU 4 Plus d'une aire de détente spacieuse, mobilier de très grande qualité**
- design recherché ;
  - fauteuils, canapés ou causeuses, tables basses et lampes ;
  - journaux ou magazines ;
  - on peut y trouver un foyer, une bibliothèque, un téléviseur ou un piano.
- NIVEAU 3 Aire de détente spacieuse, de grande qualité**
- design recherché ;
  - fauteuils, canapés ou causeuses, tables basses et lampes ;
  - journaux ou magazines.
- NIVEAU 2 Plus d'une petite aire de détente meublée**
- fauteuils ou chaises rembourrés, tables basses et lampes.
- NIVEAU 1 Une petite aire de détente meublée**
- fauteuils ou chaises, tables basses et lampes.
- NIVEAU 0 Aucune aire de détente**
- on peut y trouver des fauteuils ou des chaises, sans autre mobilier.

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**BAR**

Dans tous les cas, les bars doivent faire l'objet d'un permis de bar.

- NIVEAU 5 Bar avec animation**
- canapés, fauteuils, tables basses ;
  - service de cocktails et carte d'apéritifs ;
  - musicien ou animation en soirée, en fin de semaine ou en saison ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 4 Bar américain**
- tabourets alignés le long du bar ;
  - canapés, fauteuils, tables basses ;
  - service de cocktails et carte d'apéritifs ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 3 Bar**
- sur place, avec service aux tables ;
  - tables bistro et chaises.
- NIVEAU 2 Service de boissons (alcool ou autres)**
- par le personnel, sur les lieux ;
  - comptoir avec tabourets seulement.
- NIVEAU 1 Distributeur automatique de boissons sur les étages ou service de boissons à la réception de l'hôtel**
- NIVEAU 0 Aucun bar ni service de boissons**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**CONSIGNE À BAGAGES**

Offerte en tout temps

**NIVEAU 3**    **Consigne réservée et verrouillée, avec surveillance permanente**

**NIVEAU 2**    **Consigne non verrouillée**

**NIVEAU 1**    **Pièce polyvalente ou espace sans service**

**NIVEAU 0**    **Aucun service de consigne**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**TÉLÉPHONE**

- NIVEAU 4** **Téléphone public, téléphone intérieur, aire privée**
- l'emplacement doit être identifié ;
  - aire isolée, avec siège.
- NIVEAU 3** **Téléphone public et téléphone intérieur**
- NIVEAU 2** **Téléphone sur les lieux, pour l'extérieur**
- téléphone de l'établissement mis à la disposition des clients sur demande.
- NIVEAU 1** **Téléphone public sur les lieux**
- NIVEAU 0** **Aucun téléphone**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## ACCÈS AUX SERVICES ET AUX AUTRES CHAMBRES

*La proportion est déterminée selon le nombre de chambres ayant accès à la réception, et ce, même si un autre bâtiment héberge d'autres services (ex. : salles de réunion).*

- NIVEAU 5**    **Entièrement par corridors intérieurs**
- toutes les chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 4**    **80 % par corridors intérieurs**
- 80 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 3**    **60 % par corridors intérieurs**
- 60 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 2**    **40 % par corridors intérieurs**
- 40 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 1**    **20 % par corridors intérieurs**
- 20 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 0**    **Aucun accès intérieur**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**COMMERCES**

*Le critère est accordé uniquement aux commerces situés à l'intérieur de l'établissement.*

- NIVEAU 5 Dépanneur et boutique**
- ouverts au moins 12 heures par jour.
- NIVEAU 4 Dépanneur ou boutique**
- ouvert au moins 12 heures par jour.
- NIVEAU 3 Comptoir indépendant ou mini-marché sans personnel sur place**
- distributrices de mets cuisinés et boissons non alcooliques, produits frais et variés ; ou
  - vente de produits de dépannage ou de souvenirs.
- NIVEAU 2 Comptoir à l'accueil**
- vente de produits de dépannage ou de souvenirs.
- NIVEAU 1 Distributeur automatique**
- NIVEAU 0 Aucun commerce**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**CENTRE D’AFFAIRES**

- NIVEAU 5** Service de secrétariat permanent, bureau et équipement avec postes Internet
- local fermé et identifié ;
  - ordinateur, imprimante et photocopieur.
- NIVEAU 4** Service de secrétariat sur demande (8 heures sur 24), postes Internet
- lieu identifié ;
  - ordinateur, imprimante et photocopieur.
- NIVEAU 3** Service de photocopie et de télécopie offert par le personnel en place
- NIVEAU 2** Photocopieur et télécopieur sur les lieux (libre-service)
- NIVEAU 1** Photocopieur ou télécopieur sur les lieux (libre-service)
- NIVEAU 0** Aucun service d'affaires

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**SERVICE DE GLAÇONS**

Machines à glace accessibles à la clientèle.

- NIVEAU 4**    **Une machine par étage ou service aux chambres**
- dans une aire fermée, par étage ou section ; ou
  - service des glaçons aux chambres offert jusqu'à 22 heures.
- NIVEAU 3**    **Une machine pour deux étages**
- dans une aire fermée.
- NIVEAU 2**    **Une machine pour l'établissement**
- NIVEAU 1**    **Glaçons sur demande**
- à la réception ou au bar.
- NIVEAU 0**    **Aucun service de glaçons**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état des services et des aménagements intérieurs porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des services et des aménagements intérieurs.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- salles de réunion ou de banquet ;
- hall d'entrée et réception ;
- aires de détente ;
- bar ;
- corridors et aires communes ;
- toilettes publiques.

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES SALLES DE RÉUNION OU DE BANQUET**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres, comptoirs, luminaires, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DU HALL D'ENTRÉE, DE LA RÉCEPTION**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES AIRES DE DÉTENTE**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DU BAR**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES CORRIDORS ET DES AIRES COMMUNES**

Comprend ascenseurs, escaliers, salles de distributeurs, luminaires, mobilier, corridors (portes extérieures des chambres, murs, planchers, plafonds, fenêtres)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- gondolement de la moquette ;
- graffitis ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

**ÉTAT DES TOILETTES PUBLIQUES**

Comprend la robinetterie, les comptoirs-lavabos, le miroir et l'éclairage,  
les parois des cabines, les murs, les planchers et le plafond

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- absence de décoration ;
- absence ou bris des serrures des isolements ;
- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- graffitis ;
- manque d'uniformité ;
- manque de qualité des fournitures (papier hygiénique, papier à mains, savon, etc.) ;
- moisissure ;
- odeurs désagréables ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Absence de personnel sur les lieux la nuit

(b) Manque de propreté générale

(c) Personnel ne s'exprimant pas en français à la réception

(d) Absence de climatisation (salles de 100 places ou plus en tables rondes)

(e) Absence d'une trousse de premiers soins (**annexe A**)



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





SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**ENTRÉE PRINCIPALE**

- NIVEAU 5**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec portique**
- abri permanent permettant la circulation et le stationnement d'au moins un véhicule et protégeant la clientèle en cas d'intempéries.
- NIVEAU 4**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec marquise**
- abri tendu entre les véhicules et la porte d'entrée principale, protégeant la clientèle en cas d'intempéries.
- NIVEAU 3**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec débarcadère**
- espace privé réservé aux véhicules de la clientèle.
- NIVEAU 2**    **Entrée éclairée, accès public**
- débarcadère public.
- NIVEAU 1**    **Entrée éclairée**
- NIVEAU 0**    **Autre type d'entrée ou entrée mal éclairée**

## SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

## BÂTIMENT

- NIVEAU 5** **Bâtiment patrimonial, réalisation architecturale, matériaux nobles**  
 Bâtiment patrimonial
- bâtiment classé ou reconnu en vertu de la Loi sur les biens culturels du Québec (construit avant 1945).
- Réalisation architecturale de valeur reconnue
- architecture remarquable ;
  - réalisation d'un architecte réputé ;
  - réalisation faisant preuve de grande innovation technologique ;
  - bâtiment qui a reçu une mention de mérite ou un prix.
- Bâtiment à revêtement en matériau noble
- bâtiment à plusieurs étages dont le rez-de-chaussée est doté d'un revêtement en matériau noble (granit, marbre, etc.) ;
  - revêtement de grande qualité pour les étages.
- NIVEAU 4** **Bâtiment ancestral, d'architecture reconnue fait de matériaux de qualité**
- bâtiment ancestral ; ou
  - bâtiment avec des revêtements de grande qualité (pierre, verre, béton, brique, bois, etc.), architecture remarquable ou design recherché.
- NIVEAU 3** **Bâtiment fait de matériaux de qualité**
- bâtiment avec des revêtements de grande qualité (pierre, verre, béton, brique, bois, etc.).
- NIVEAU 2** **Bâtiment de plus d'un étage fait de matériaux simples**
- bâtiment de plus d'un étage avec des revêtements sobres (vinyle, aluminium, aggloméré, stuc, etc.).
- NIVEAU 1** **Maison privée, bâtiment d'un étage fait de matériaux simples**
- bâtiment d'un étage avec des revêtements sobres (vinyle, aluminium, aggloméré, stuc, etc.) ; ou
  - bâtiment de style « résidence privée ».
- NIVEAU 0** **Maison mobile sans fondations**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**AMÉNAGEMENT PAYSAGER :  
ÉLÉMENTS HORTICOLES ET CONSTRUITS**

*Aménagement du terrain destiné à produire, par une disposition de végétaux, de matériaux et d'éléments construits, un effet de paysage naturel agréable en milieu urbain.*

*En milieu rural, conservation du patrimoine végétal indigène selon les régions géographiques et climatiques du Québec.*

<b>NIVEAU 5</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbres, arbustes, plantes, fleurs (six végétaux ou plus) et éléments construits</b>
<b>NIVEAU 4</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbres, arbustes, plantes, fleurs (quatre végétaux ou plus) et éléments construits</b>
<b>NIVEAU 3</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbustes, fleurs, plantes, arbres ou éléments construits</b>
<b>NIVEAU 2</b>	<b>Pelouse, arbres et fleurs ou plantes</b>
<b>NIVEAU 1</b>	<b>Pelouse et arbres</b>
<b>NIVEAU 0</b>	<b>Pelouse</b>

Exemples d'éléments horticoles :

- arbres ;
- arbustes
- couvre-sols ;
- fleurs ;
- pelouse ;
- plantes.

Exemples d'éléments construits :

- décoration thématique ;
- fontaine ;
- gloriette ;
- lampadaire ;
- muret ;
- plates-bande ;
- rocaille ;
- sculpture.

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

**AMÉNAGEMENT PAYSAGER :  
MISE EN VALEUR DU POTENTIEL EXPLOITABLE**

**2 POSSIBILITÉS**

**À L'EXTÉRIEUR OU SUR LE TOIT** \_\_\_\_\_

**NIVEAU 5** 75 % ou plus du potentiel exploitable et harmonie ou thématique

**NIVEAU 4** 75 % ou plus du potentiel exploitable

**NIVEAU 3** De 50 % à 74 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 2** De 25 % à 49 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 1** Moins de 25 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 0** Aucun aménagement paysager ou pelouse

**À L'INTÉRIEUR** \_\_\_\_\_

**NIVEAU 2** 50 % ou plus du potentiel exploitable

**NIVEAU 1** Moins de 50 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 0** Aucun aménagement paysager

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**STATIONNEMENT**

**NIVEAU 4 Service de voiturier 24 heures sur 24**

**NIVEAU 3 Stationnement privé et surveillé**

- sur les lieux (intérieur ou extérieur) ;
- emplacement réservé à la clientèle de l'établissement ;
- nombre d'espaces de stationnement suffisant pour le nombre de chambres ;
- éclairé ;
- surveillance par du personnel ou par un système de sécurité.

**NIVEAU 2 Stationnement privé, non surveillé**

- espaces de stationnement en nombre raisonnable (intérieur ou extérieur) ;
- éclairé.

**NIVEAU 1 Stationnement public**

- stationnement partagé avec des clients autres que ceux de l'établissement ;
- éclairé ;
- intérieur ou extérieur ;
- sur les lieux.

**NIVEAU 0 Aucun stationnement ou aucun des autres niveaux**

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

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

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de l'extérieur de l'édifice porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation de l'extérieur de l'édifice.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- entrée principale ;
- bâtiment ;
- enseignes ;
- aménagement paysager ;
- stationnement et voies d'accès.

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

**ÉTAT DE L'ENTRÉE PRINCIPALE**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- corps étrangers ;
- fissures dans le revêtement ;
- lignes de délimitation défraîchies ;
- manque d'entretien du mobilier et des équipements ;
- mauvaises herbes à travers le revêtement et sur les bordures ;
- présence de débris divers ;
- taches d'huile à moteur ;
- trous, bosses et nids-de-poule.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

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

**ÉTAT DU BÂTIMENT**

Comprend murs, portes et fenêtres, lucarnes, toiture, balcons, cheminées, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- fissures et trous dans le revêtement ;
- graffitis ;
- manque d'entretien des éléments construits ;
- manque d'homogénéité ;
- peinture défraîchie ou écaillée ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



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

**ÉTAT DES ENSEIGNES**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bris ;
- corps étrangers ;
- décoloration ;
- fissures dans le revêtement ;
- manque d'entretien ;
- manque d'homogénéité ;
- présence de détritits divers ;
- rouille ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**ÉTAT DE L'AMÉNAGEMENT PAYSAGER**

Comprend le terrain et les éléments construits.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- arbres et arbustes non entretenus ;
- corps étrangers ;
- éléments construits détériorés ou mal entretenus ;
- érosion ;
- gazon jauni ;
- manque d'harmonie ;
- mauvais nivellement ;
- mauvais drainage ;
- mauvaises herbes ;
- plantes fanées ;
- présence de détritits divers ;
- terrain en friche.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

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

**ÉTAT DU STATIONNEMENT ET DES VOIES D'ACCÈS**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- corps étrangers ;
- fissures dans le revêtement ;
- lignes de délimitation défraîchies ;
- manque d'entretien du mobilier et des équipements ;
- mauvaises herbes à travers le revêtement et sur les bordures ;
- présence de détritits divers ;
- taches d'huile à moteur ;
- trous, bosses et nids-de-poules.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

ÉLÉMENT DE DÉMÉRITE

Nuisance visuelle (construction à l'abandon, contenants à déchets, matériaux laissés à la vue, etc.)

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



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

**SERVICES**

- (a)** Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte :
- 1) stationnement réservé identifié ;
  - 2) accès à l'établissement de façon autonome ;
  - 3) salle de toilette publique adaptée et équipée ;
  - 4) salle de bains privée adaptée et équipée ;
  - 5) chambre aménagée.
- (b)** Conciergerie avec personnel attitré Clés d'Or
- (c)** Nettoyage à sec :
- service 24 heures ; ou
  - service 12 heures, à la réception ; ou
  - service 12 heures, à la chambre.
- (d)** Restauration certifiée CAA ou Relais & Châteaux

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

**ACTIVITÉS**

*Toutes ces activités doivent pouvoir être exercées sur les lieux de l'établissement.*

- (a)** Activités de plein air (golf, ski, patinoire, etc.)
- (b)** Activités intérieures (tennis, racquetball, squash, etc.)
- (c)** Activités nautiques (au moins deux)
- (d)** Baignade : piscine extérieure ou tout autre type de baignade
- (e)** Baignade : piscine intérieure



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

**INSTALLATIONS**

*Toutes ces installations doivent se trouver sur les lieux de l'établissement.*

- (a)** Abri verrouillé et fermé pour motoneiges ou bicyclettes
- (b)** Ascenseur(s)
- (c)** Centre de conditionnement physique :
  - sept appareils et un moniteur ;
  - trois à six appareils.
- (d)** Centre de santé :
  - affilié à une bannière ou une association reconnue ; ou
  - membre en règle de l'Alliance Spas Relais Santé ; ou
  - membre spa certification d'excellence ; ou
  - membre spa associé ; ou
  - membre de Destination Spa Group ; ou
  - avec deux salles de soins ou plus.
- (e)** Foyer(s)
- (f)** Guichet automatique bancaire
- (g)** Laveuse et sècheuse (libre-service)
- (h)** Prise de courant extérieure pour automobile
- (i)** Sauna
- (j)** Spa, jacuzzi



**SECTION 7**  
**LE TOURISME DURABLE**



SECTION 7 • LE TOURISME DURABLE

**2 POSSIBILITÉS**

- (a) L'établissement a entrepris une démarche environnementale avec un ou plusieurs organismes reconnus tels LEEDS, Clé verte, RéserVert, BOMA BEST, etc.

-- OU --

- (b) L'établissement applique un minimum de cinq actions parmi les suivantes :

**Chambres :**

- 1) Détecteur d'occupation ou minuterie contrôlant l'éclairage
- 2) Possibilité de demander qu'on ne change pas les draps
- 3) Systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation éconergétiques
- 4) Thermostat programmable ou détecteur d'occupation pour le chauffage
- 5) Utilisation de matériaux de construction biologiques

**Salles de bains :**

- 1) Possibilité de demander qu'on ne change pas les serviettes
- 2) Produits de nettoyage biodégradables
- 3) Produits de toilette biodégradables
- 4) Utilisation de mécanismes économiseurs d'eau
- 5) Utilisation de matériaux de construction biologiques

**Aménagements intérieurs**

- 1) Appareils électriques et électroniques reconnus pour leur efficacité énergétique (par ex. : homologués « Energy Star »)
- 2) Promotion de moyens de transport à faible impact environnemental, offre de véhicules hybrides ou service de navette (établissements situés dans un environnement urbain)
- 3) Récupération des eaux de pluie ou pratique de l'herbicyclage (laisser les rognures de gazon sur la pelouse – établissements situés dans un environnement rural)
- 4) Système de filtration d'air (échangeur d'air) ou géothermique
- 5) Utilisation de papier non traité au chlore (serviettes de table, papier à mains, etc.)
- 6) Utilisation de produits équitables (café, chocolat, etc.)
- 7) Utilisation de sources d'énergie écologiques (par ex. : énergie solaire)
- 8) Utilisation de matériaux de construction biologiques



# **ANNEXE**





ANNEXE A • TROUSSE DE PREMIERS SOINS

La trousse de premiers soins doit se trouver dans un endroit propre et pourvu d'un lavabo pour permettre aux secouristes de se laver les mains et de nettoyer la blessure à l'eau et au savon doux. La trousse doit être propre et facile d'accès en tout temps.

**Matériel de base :**

- un manuel de secourisme approuvé par un organisme reconnu (CSST, Ambulance Saint-Jean, etc.) ;
- une paire de ciseaux à bandage ;
- une pince à écharde ;
- des épingles de sûreté (grandeurs assorties) ;
- des pansements adhésifs (25 mm x 75 mm) stériles enveloppés séparément ;
- des compresses de gaze (101,6 mm x 101,6 mm) stériles enveloppées séparément ;
- des rouleaux de bandage de gaze stérile (50 mm x 9 m et 101,6 mm x 9 m) enveloppés séparément ;
- des bandages triangulaires ;
- des pansements compressifs (101,6 mm x 101,6 mm) stériles enveloppés séparément ;
- un rouleau de diachylon (25 mm x 9 m) ;
- des tampons antiseptiques enveloppés séparément.

**Matériel supplémentaire recommandé :**

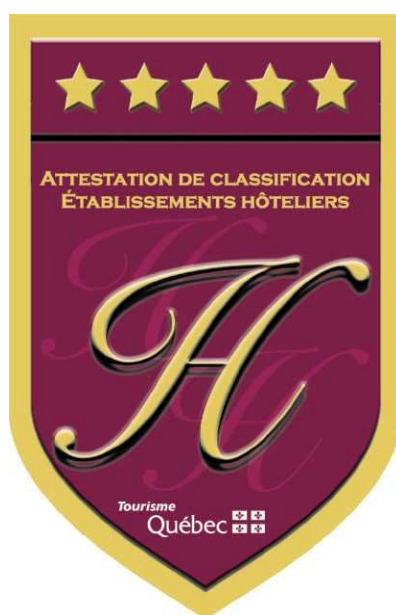
- des gants jetables en vinyle ou en latex ;
- un masque de poche avec soupape unidirectionnelle pour réanimation cardiorespiratoire (RCR) ;
- une compresse froide instantanée.

ANNEXE A • TROUSSE DE PREMIERS SOINS

# ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

## Critères d'évaluation

Édition 2012



**CITOQ**

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

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

Tous les critères alignés verticalement ont la même valeur, quelle que soit la section à laquelle ils appartiennent. Les critères les plus près de la marge de gauche sont les plus importants, et ainsi de suite.

### Chambres

#### Literie

#### Qualité de l'ameublement

- Appareils électroniques
- Bureau de travail
- Couvre-lit
- État du matelas et du sommier
- Superficie minimale

- Appareils d'éclairage
- Chaise de travail
- Chauffage
- Climatisation
- État du couvre-lit
- État de la literie
- État du plancher
- Meuble de rangement
- Murs
- Plancher
- Sièges
- Types de lits
- Verrouillage des portes

- Appareils de téléphone
- Cintres
- État des appareils de chauffage
- État des appareils de climatisation
- État des appareils d'éclairage
- État des appareils de téléphone, électroniques et électriques
- État du bureau de travail
- État de la chaise de travail
- État des éléments décoratifs
- État du meuble de lit
- État des meubles de rangement
- État des murs
- État des parures de fenêtres

État de la penderie ou de l'armoire  
État du plafond  
État des sièges  
État des tables de chevet  
Meuble de lit  
Parures de fenêtres  
Penderie ou armoire  
Porte-bagages  
Service Internet  
Tables de chevet

---

## Salles de bains

### Appareils sanitaires

Appareils d'éclairage  
État de la baignoire ou de la douche  
État du linge de toilette  
Linge de toilette  
Murs  
Plancher  
Qualité du linge de toilette  
Superficie minimale  
Tour de la douche

---

Chauffage  
Comptoir et rangement  
État des accessoires  
État des appareils d'éclairage  
État du cabinet d'aisances (toilette)  
État du lavabo  
État des murs  
État du plafond  
État du plancher  
État du rideau ou de la porte de douche  
Miroir  
Produits de toilette  
Rideau ou porte de douche

---

## Restauration

Ouverture des restaurants  
Types de petit-déjeuner

Mise en place  
Personnel  
Salle à manger principale  
Service aux chambres

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

## Les aménagements intérieurs

Salles de réunion ou de banquet

Hall d'entrée  
Réception

Accès aux services et aux autres chambres  
Aires de détente  
Bar  
Centre d'affaires  
Commerces  
État des aires de détente  
État du bar  
État des corridors et des aires communes  
État du hall d'entrée et de la réception  
État des salles de réunion ou de banquet  
État des toilettes publiques

Consigne à bagages  
Service de glaçons  
Téléphone

## Extérieur de l'édifice

### Entrée principale

Bâtiment  
Stationnement

Aménagement paysager - éléments horticoles et construits  
Aménagement paysager- Mise en valeur du potentiel exploitable  
État du bâtiment

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

## Tourisme durable

### Minimum de cinq actions - Tourisme durable

L'établissement a entrepris une démarche environnementale avec un ou plusieurs organismes reconnus

## Éléments de démerite

### Chambres

Salles de bains

Aménagements intérieurs

Extérieur de l'édifice



## Option

### Service de visite avec frais

À la demande de l'exploitant, à l'une ou l'autre des étapes décrites précédemment, la CITQ peut visiter l'établissement, le chantier ou tenir une ou des rencontres avec l'équipe de gestion afin de :

- bien faire comprendre les critères de classification ou les résultats d'une visite de classification antérieure ;
- constater sur place ou sur plan les limites et les possibilités d'un projet ou d'un établissement ;
- évaluer avec plus de précision les mesures susceptibles d'aider l'exploitant à atteindre le résultat de classification recherché.

**La visite d'un établissement ou la tenue d'une réunion avec les gestionnaires de projet est facturée sur une base horaire et les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance sont facturés en sus au besoin.**



### POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Composez le 450 679-3737 ou le 1 866 499-0550, de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, et demandez à parler avec un agent de la Direction des relations avec les exploitants, qui vous expliquera comment ce service pourrait répondre à vos besoins.

# Faites appel à notre service de scénarisation

et nous vous aiderons à atteindre vos objectifs de classification !



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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



Organisation mondiale  
du tourisme



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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

*Partenaire important dans l'amélioration  
de la qualité de l'hébergement touristique au Québec*

# Un service de scénarisation qui a fait ses preuves



« Il arrive que des exploitants soient déçus du faible impact de leurs rénovations sur le résultat de leur classification.

Il se trouve également des promoteurs qui, malgré des investissements considérables, n'obtiennent pas le niveau de classification espéré pour un nouvel établissement.

Voilà pourquoi, à la demande de nombreux exploitants, la CITQ a mis sur pied un service de scénarisation qui a fait ses preuves. »

## À qui s'adresse-t-il ?

À tous les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets songeant à :

- ouvrir un nouvel établissement ;
- rénover un établissement ;
- consolider un résultat de classification.

## Quel objectif vise-t-il ?

Aider les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets à :

- atteindre le résultat de classification visé ;
- mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.



## Comment fonctionne-t-il ?

Gratuit s'il est dispensé par téléphone, le service de scénarisation est tarifé s'il comporte une visite d'établissement, de chantier ou des réunions en présence de l'exploitant\* aux bureaux de la CITQ.

## Un service en quatre étapes

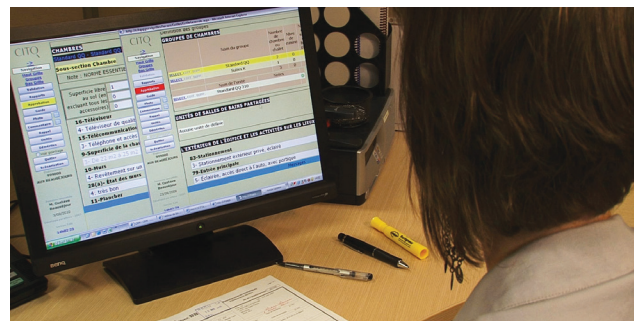
**1** Dans le cas d'un nouvel établissement, la CITQ explique à l'exploitant comment obtenir le guide de classification et les exigences reliées au résultat de classification recherché par celui-ci.

Dans le cas d'un établissement existant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères n'ayant pas obtenu le niveau de classification recherché lors de la dernière visite de classification de son établissement.

**2** L'exploitant fournit **par écrit** à la CITQ la description détaillée du nouvel établissement ou, dans le cas d'un établissement existant, la liste des changements projetés.

**3** Ces données sont ensuite traitées à l'aide d'un logiciel de scénarisation spécialement mis au point par la CITQ, qui peut ainsi :

- estimer le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- mesurer l'impact des changements projetés sur le résultat de classification d'un établissement existant.



**4** Dans le cas où la scénarisation ne donne pas le résultat de classification recherché par l'exploitant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères où un effort supplémentaire doit être consenti afin de maximiser ses chances d'atteindre ce résultat.

\* Pour la clarté du texte, le terme « exploitant » désigne également les gestionnaires de projets et les promoteurs.

Le 15 février 2013

Madame Joyce Plante  
HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Plainte concernant votre établissement**

N° d'établissement : 118683  
N° de la plainte : IT-12-13-253  
Date de la plainte : 27 décembre 2012

Madame,

Nous avons reçu de l'Association québécoise de l'industrie touristique une plainte relative à votre établissement. Certains éléments de cette plainte portent sur des critères de classification des établissements hôteliers. Permettez-nous de les énumérer.

Il semblerait que,

- la chambre 313 réservée était d'un confort très modeste, avec une finition peu raffinée
- le mobilier de salle de bains était très simple et la robinetterie fuyait
- le déneigement du stationnement ne s'est pas effectué correctement.

Nous conservons cette plainte au dossier et nous nous en préoccupons au moment de la prochaine visite de votre établissement. D'avance nous vous remercions du suivi que vous ferez de cette plainte au sein même de votre établissement.

**Mandataire de Tourisme Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Karine Gendron, votre agente de relations avec les exploitants, en composant le 450 679-3737 (Montréal et les environs) ou le 1 866 499-0550 (aucuns frais), poste 223, qui sera heureuse de répondre à vos questions.

Veillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.



Audrey Roy  
Responsable du traitement des plaintes

c.c. Association québécoise de l'industrie touristique

**Mandataire de Tourisme Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Le 15 février 2013

Madame Joyce Plante  
HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Plainte concernant votre établissement**

N° d'établissement : 118683  
N° de la plainte : IT-12-13-253  
Date de la plainte : 27 décembre 2012

Madame,

Nous avons reçu de l'Association québécoise de l'industrie touristique une plainte relative à votre établissement. Certains éléments de cette plainte portent sur des critères de classification des établissements hôteliers. Permettez-nous de les énumérer.

Il semblerait que,

- la chambre 313 réservée était d'un confort très modeste, avec une finition peu raffinée
- le mobilier de salle de bains était très simplet et la robinetterie fuyait
- le déneigement du stationnement ne s'est pas effectué correctement.

Nous conservons cette plainte au dossier et nous nous en préoccupons au moment de la prochaine visite de votre établissement. D'avance nous vous remercions du suivi que vous ferez de cette plainte au sein même de votre établissement.

**Mandataire de Tourisme Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Karine Gendron, votre agente de relations avec les exploitants, en composant le 450 679-3737 (Montréal et les environs) ou le 1 866 499-0550 (aucuns frais), poste 223, qui sera heureuse de répondre à vos questions.

Veillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.



Audrey Roy  
Responsable du traitement des plaintes

c.c. Association québécoise de l'industrie touristique

**Mandataire de Tourisme Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



IT-13-14-062

art. 54

De : [REDACTED] Envoyé : 26 juillet  
2013 14:32 À : Plaintes Objet : Écrivez à Déposer une plainte

[REDACTED]  
[REDACTED] art. 54  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Commentaire :  
Bonjour !

Mon copain et moi avons séjournés le 18 et 19 juillet à l'hôtel Sacacomie!  
L'établissement est côté 4 étoiles et cela est une aberration ! Les  
chambres et la salle à manger non pas d'air climatiser ! De plus, les  
installations pour aller à la plage ne sont d'après moi aucunement  
conforme! Les rampes sont composées de petites planches installées à la  
verticale, ce qui n'est pas permis par le code du bâtiment !

D'après moi, cet établissent ne mérite pas ses 4 étoiles!

Merci!

Bonne journée !

[REDACTED] art. 54

**A : / To :**

Corporation de l'Industrie Touristique du Québec  
1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7

**Nom et adresse de l'Assuré / Name & address of the Insured**

Auberge du Lac Sacacomie Inc.  
4000, Chemin Yvon Plante  
St-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0

Préavis de 30 jours en cas de résiliation donné à l'entité ci-haut  
30 days notice of cancellation is given to the above entity

Oui  Non  
 Yes  No

Ce document atteste que le détenteur nommé ci-dessous est  
présentement assuré, tel que décrit ci-après.

This is to certify that the insurance policy listed below, is now in force  
and covers the insured specified hereto.

**Assureur / Insurer** Intact / Lloyds de Londres

**Activités assurés / Operation covered** Auberge de villégiature et activités connexes

**Indemnité payable à / Indemnity payable to**

NATURE DU CONTRAT	MONTANT DE GARANTIE	N° DE POLICE	ÉCHÉANCE
<b>Responsabilité civile générale / Commercial general liability</b>	Montant par sinistre / Limit per loss:	5 000 000\$	151-5163
	Montant global risques de produits, après travaux / Products, completed operation aggregate limit	5 000 000\$	30/04/2014
	Montant préjudice personnel et préjudice imputable à la publicité / Personal and advertising injury limit	5 000 000\$	
	Montant global général / General aggregate limit	N/A\$	
	Montant pour responsabilité locative / Tenant's legal liability limit	250 000\$	
	Frais médicaux / Medical expense limit	50 000\$	
	Administration de régimes d'avantages sociaux	1 000 000\$	
	Responsabilité des non-proprétaires automobile	5 000 000\$	
		\$	
<b>Responsabilité automobile / Automobile liability</b>	Dommages aux tiers / Third party damage	2 000 000\$	672-9070
		\$	30/04/2014
<b>Responsabilité complémentaire / Umbrella liability</b>	Montant d'assurance / Limit of insurance	5 000 000\$	EXM32101
	Montant global général / General aggregate limit	5 000 000\$	30/04/2014

Les assurances ci-dessus sont régies par les modalités, exclusions et conditions desdits contrats. Le présent certificat n'est émis qu'à titre de renseignement; il ne confère aucun droit à son titulaire et n'engage nullement l'assureur.

The insurance afforded is subject to the terms, limits, conditions and exclusions of the applicable policy. This certificate is issued as a matter of information only and confers no rights on the holder and imposes no liability on the insurer.

Signé ce / signed on 12 septembre 2013

  
Représentant autorisé / authorized representative





Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

Le 13 mars 2014

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet: Résultat de classification — Établissement 118683**

Madame,

Vous trouverez ci-joint la fiche-résultat de la visite de classification de votre établissement effectuée le 1er octobre 2013. Votre établissement est classé **4 étoiles**.

Vous pouvez interjeter appel de ce résultat dans les 30 jours suivant la date de la présente lettre. Vous pouvez demander la marche à suivre à votre agent ou la consulter dans la zone réservée aux exploitants du [www.citq.info](http://www.citq.info).

Nous vous rappelons que pour vous prévaloir de la possibilité d'en appeler du résultat, vous ne devez avoir apporté aucune modification, amélioration ou rénovation tant que nous n'aurons pas effectué de contre-visite de votre établissement.

Deux nouvelles normes entreront en vigueur le 1er janvier 2015. Nous vous invitons à lire à cet effet le guide de classification et le bulletin infoCITQ que vous avez reçus en juin 2012 ou à consulter la section réservée aux exploitants du site [www.citq.info](http://www.citq.info) pour en connaître les détails.

Pour toute information relative aux résultats, veuillez communiquer avec Joannie Leduc, au poste 223. La CITQ offre également des services à valeur ajoutée, comme des lettres de détails, des visites intérimaires ou des visites de scénarisation. Veuillez-vous adresser à votre agent.

Si votre classement demeure le même et qu'il n'y a pas de modification au nom de votre établissement, votre panneau, tenant lieu d'attestation ministérielle, demeure valide et doit continuer d'être affiché à la vue du public. Sinon, un nouveau panneau vous sera transmis. Si votre établissement est visité pour la première fois, vous devrez afficher le panneau fourni à la vue du public. La prochaine visite de classification aura lieu dans moins de deux ans de la date de la présente visite.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur général,

Michel Rheault  
p.j.

**Mandataire de Tourisme Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • Aucuns frais : 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
[info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca) • [www.citq.info](http://www.citq.info)  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## RÉSULTAT DE VISITE — ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

Nom de l'établissement: HÔTEL SACACOMIE  
Adresse de l'établissement: 4000, chemin Yvon-Plante, Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0  
Numéro de l'établissement: 118683  
Nombre d'unités: 109  
Date de la visite: 1er octobre 2013

### CLASSEMENT

4 étoiles

### RÉSULTAT PROBABLE DE LA PROCHAINE VISITE

Si les deux nouvelles normes qui entreront en vigueur dès janvier 2015 l'étaient déjà, le résultat de la présente visite aurait été le suivant :

### 3 étoiles

Nous vous offrons tout le soutien nécessaire si vous désirez améliorer ce futur classement probable. Parlez-en à votre agent.

SECTIONS	GROUPES	NIVEAU GROUPES	NIVEAU SECTIONS
SECTION 1 : LES CHAMBRES			3
	MINI SUITES	3	
	REG K OU KS	3	
	REG Q-QQ-QS-QSS	3	
	STE PRESIDENTIELLE	4	
	STES EXEC	4	
SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS			3
	MINI SUITES	3	
	REG K OU KS	4	
	REG Q-QQ-QS-QSS	3	
	STE PRESIDENTIELLE	4	
	STES EXEC	4	
SECTION 3 : LA RESTAURATION			4
SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS			4
SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE			5
SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX			5

### Mandataire de Tourisme Québec

Téléphone : 450 679-3737 • Aucuns frais : 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## DÉLÉGATION D'AUTORITÉ

Sur proposition de \_\_\_\_\_, appuyée par \_\_\_\_\_, il est résolu à l'unanimité de nommer **STEEVE RICHARD**, pour représenter la corporation/la société **L'AUBERGE DU LAC SACACOMIE INC.**, propriétaire de l'établissement d'hébergement touristique nommé ci-dessous aux fins de discussion auprès de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (la CITQ) pour tout sujet relatif à l'établissement d'hébergement touristique correspondant au numéro **de dossier 118683**. Nous reconnaissons que la CITQ se réserve le droit de ne faire affaire qu'avec notre représentant pour des questions d'administration et de classification de cette unité si elle le juge à propos.

**Nom du ou des exploitants :**

**Date :** 14 avril 2014

L'AUBERGE DU LAC SACACOMIE INC.

**Appellation de l'établissement et coordonnées : Numéro d'établissement : 118683**

HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts, (Québec) J0K 1V0

**Signature du ou des propriétaires :**

**Date :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le 5 mai 2014

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Détails sur votre classification – Établissement n° 118683**

Madame,

Pour faire suite à ma conversation téléphonique avec monsieur Richards, veuillez trouver ci-inclus la liste des critères n'ayant pas atteint le niveau de classification que vous recherchez.

Puisque votre démarche vise à conforter votre résultat de 4 étoiles, nous avons indiqué ci-dessous tous les critères ayant obtenu un résultat inférieur au niveau 4. Divisés par section, ces critères sont également présentés par ordre d'importance, en tenant compte de leur poids relatif sur l'évaluation de la section. À titre d'exemple, le critère *Literie* a un plus grand impact sur l'évaluation de la section **Chambres** que le critère *Parures de fenêtre*.

Veuillez consulter votre guide de classification afin de comprendre pourquoi les critères énumérés ci-dessous n'ont pas atteint le niveau 4. Si vous n'avez plus votre exemplaire, vous pouvez vous le procurer gratuitement dans la zone réservée aux exploitants du CITQ.info.

Les présentes observations sont basées sur la visite qui s'est tenue le 1er octobre 2013 à votre établissement et ne tiennent pas compte des changements effectués depuis cette date.

***CHAMBRES***

Cette section représente 40 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 3 moyen. Ce niveau correspond à la moyenne des résultats obtenus dans chacune des chambres visitées. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

**Dans l'ensemble des chambres visitées :**

Literie (p. 4)  
Bureau de travail (p. 9)  
Appareils d'éclairage (p. 26)  
Chaise de travail (p. 10)  
Chauffage (p. 16)  
Plancher (p. 15)  
Verrouillage des portes (p. 21)  
Meuble de lit (p. 6)  
Parures de fenêtre (p. 22)

**Dans quelques-unes des chambres visitées :**

Appareils électroniques (p. 20)  
Superficie minimale (p. 13)  
Climatisation (p.17)  
Meuble de rangement (p. 8)  
Sièges (p. 11)  
État du plancher (p. 39)  
Appareils de téléphone (p. 18)  
Penderie ou armoire (p. 23)

***SALLES DE BAINS***

Cette section représente 20 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 3 fort. Ce niveau est obtenu en divisant le résultat total des salles de bains (privées et partagées) par le nombre total de chambres de l'établissement. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

**Dans l'ensemble des salles de bain visitées :**

Appareils d'éclairage (p. 62)  
Murs (p. 57)  
Tour de la douche (p. 59)  
Chauffage (p. 61)  
Comptoir et rangement (p. 53)  
Rideau ou porte de douche (p. 60)

**Dans quelques-unes des salles de bain visitées :**

Appareils sanitaires (p. 52)  
Plancher (p. 39)  
Miroir (p. 63)

***RESTAURATION***

Cette section représente 14 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 4 faible. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

Mise en place (p. 83)  
Personnel (p. 81)  
Service aux chambres (p. 84)

***AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS***

Cette section représente 10 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 4 moyen. Les critères suivants n'ont pas obtenu le niveau 4 :

Réception (p. 97)  
Centre d'affaires (p. 104)  
Service de glaçons (p. 105)  
Téléphone (p. 101)

### ***L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE***

Cette section représente 10 p. cent de la classification et vous avez obtenu un niveau global de 5 faible. Seul le critère Stationnement (p. 121) n'a pas obtenu le niveau 4.

### ***SERVICES, ACTIVITÉS ET INSTALLATIONS SUR LES LIEUX***

Veillez consulter cette section afin d'identifier des éléments supplémentaires que vous pourriez offrir à votre établissement.

### ***BONIFICATIONS ET DÉMÉRITES***

Veillez consulter les éléments de bonification et de démerite de chaque section de l'évaluation afin d'identifier les items que vous pourriez ajouter ou les éléments à corriger afin d'éviter les pénalités comme, dans votre situation, l'absence de ventilation mécanique dans la salle de bain de la chambre 237.

### ***TOURISME DURABLE***

Consultez aussi la section 7 du guide de classification afin d'identifier des actions qui pourraient être entreprises dans votre établissement ou connaître les programmes auxquels vous pourriez adhérer.

### ***ÉTAT DES LIEUX***

Veillez également prêter une attention particulière à l'état des éléments classifiés. Leur degré de conservation et d'entretien est partie intégrante de l'évaluation et compte pour 30 p. cent de l'évaluation totale.

Votre guide de classification est le meilleur outil qui vous permettra de mieux comprendre les éléments mentionnés dans la présente lettre. Nous vous invitons à le consulter afin de vous assurer que les améliorations ou rénovations que vous désirez effectuer seront conformes aux critères contenus dans celui-ci.

Nous vous rappelons à ce propos que ces critères ont fait l'objet d'une révision en 2012 et sont entrés en vigueur en janvier 2013. Il est à noter également qu'une nouvelle norme de classement sera mise en application à compter de janvier 2015. Le classement d'un établissement en nombre d'étoiles reposera non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections de l'évaluation, mais également sur le niveau obtenu dans les sections **Chambres ET Salles de bains**. Par exemple, pour qu'un établissement hôtelier obtienne 4 étoiles, il devra présenter des chambres **et** des salles de bains de niveau 4.

Bien que la présente lettre constitue un outil qui vous aidera à améliorer votre résultat de classification, nous désirons cependant porter à votre attention que **seule la visite du classificateur**, qui sera en mesure d'évaluer l'ampleur et la teneur des améliorations apportées à votre établissement, pourra confirmer votre résultat de classification.

Si vous apportez des changements ou des améliorations à vos installations, vous aurez le loisir de demander une **visite intérimaire à vos frais**, avant la visite de routine qui sera prévue d'ici deux ans. Un acompte de 150 \$ est exigé pour une telle visite. La marche à suivre pour demander une visite de ce type est définie dans notre site Internet.

Enfin, la CITQ offre un **service de scénarisation** qui pourrait vous aider à mieux cibler vos investissements en fonction du résultat de classification recherché. Pour en savoir davantage sur ce service, veuillez consulter le dépliant ci-joint ou me contacter au 1 866 499-0550, poste 223. Il me fera également plaisir de répondre à vos autres interrogations sur le programme de classification.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



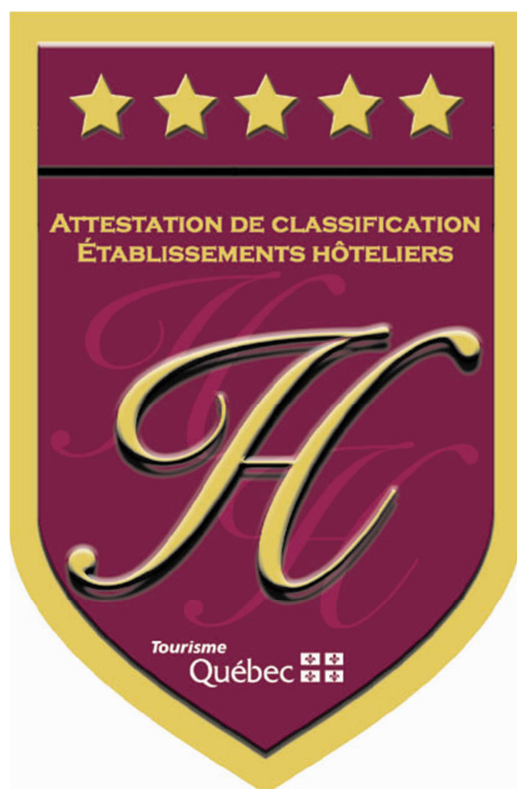
Joannie Leduc,  
agente de relations avec les exploitants

p.j. Dépliant sur les services de scénarisation de la CITQ  
Liste des critères par ordre d'importance

# ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

☆ ÉDITION 2012

## Guide de classification



**ENTRÉE EN VIGUEUR DES CRITÈRES : JANVIER 2013**

**ENTRÉE EN VIGUEUR DES NORMES : JANVIER 2015**

**CITOQ**

Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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



Les établissements hôteliers sont définis par le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique comme des « établissements où est offert de l'hébergement en chambres, suites ou appartements meublés dotés d'un service d'autocuisine, incluant des services hôteliers » (R.R.Q., c. E 14.2, r. 1, a. 7, par. 1°).

Ce guide de classification a été élaboré par :



1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7  
Canada

Téléphone : 450 679-3737  
Aucuns frais : 1 866 499-0550  
Télécopie : 450 679-1489  
Courriel : [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)  
Internet : [www.citq.info](http://www.citq.info)

Tous droits réservés. © Corporation de l'industrie touristique du Québec (2012)  
Toute reproduction de ce guide est interdite, en tout ou en partie, à moins d'une autorisation préalable écrite de notre part.

# TABLE DES MATIÈRES

Principes généraux .....	v
Janvier 2013 : lancement de critères nouveaux.....	vi
Janvier 2015 : introduction de deux normes essentielles.....	vii
<b>SECTION 1 : LES CHAMBRES .....</b>	<b>1</b>
<b>LE LIT .....</b>	<b>3</b>
Type de lit .....	3
Literie.....	4
Couvre-lit .....	5
<b>L'AMEUBLEMENT .....</b>	<b>6</b>
Meuble de lit .....	6
Tables de chevet.....	7
Meuble de rangement .....	8
Bureau de travail.....	9
Chaise de travail .....	10
Sièges.....	11
Qualité de l'ameublement .....	12
<b>LES AUTRES ÉLÉMENTS .....</b>	<b>13</b>
Superficie minimale.....	13
Murs.....	14
Plancher.....	15
Chauffage .....	16
Climatisation .....	17
Appareils de téléphone .....	18
Service Internet.....	19
Appareils électroniques.....	20
Verrouillage des portes .....	21
Parures de fenêtre .....	22
Penderie ou armoire.....	23
Cintres .....	24
Porte-bagages .....	25
Appareils d'éclairage.....	26
<b>L'ÉTAT DE LA CHAMBRE .....</b>	<b>27</b>
État de la literie .....	28
État du couvre-lit .....	29
État du matelas et du sommier.....	30
État du meuble de lit .....	31
État des tables de chevet.....	32
État des meubles de rangement.....	33
État du bureau de travail .....	34
État de la chaise de travail .....	35
État des sièges .....	36
État de la penderie ou de l'armoire.....	37
État des murs.....	38
État du plancher.....	39
État du plafond.....	40
État des appareils de chauffage .....	41

État des appareils de climatisation .....	42
État des appareils téléphoniques, électroniques et électriques .....	43
État des appareils d'éclairage .....	44
État des parures de fenêtre .....	45
État des éléments décoratifs .....	46
Services et installations complémentaires .....	47
Éléments de démerite .....	48
<b>SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS.....</b>	<b>49</b>
Superficie minimale.....	51
Appareils sanitaires.....	52
Comptoir et rangement .....	53
Linge de toilette.....	54
Qualité du linge de toilette.....	55
Produits de toilette .....	56
Murs.....	57
Plancher.....	58
Tour de la douche .....	59
Rideau ou porte de douche .....	60
Chauffage .....	61
Appareils d'éclairage.....	62
Miroir.....	63
<b>L'ÉTAT DES SALLES DE BAINS .....</b>	<b>64</b>
État du cabinet d'aisances (toilette).....	65
État du lavabo.....	66
État de la baignoire ou de la douche .....	67
État du rideau ou de la porte de douche.....	68
État du linge de toilette.....	69
État des murs.....	70
État du plancher.....	71
État du plafond.....	72
État des appareils d'éclairage .....	73
État des accessoires .....	74
Services et installations complémentaires.....	75
Éléments de démerite .....	76
<b>SECTION 3 : LA RESTAURATION .....</b>	<b>77</b>
Ouverture des restaurants.....	79
Type de petits-déjeuners.....	80
Personnel.....	81
Salle à manger principale.....	82
Mise en place.....	83
Service aux chambres.....	84

<b>L'ÉTAT DES RESTAURANTS ET DES SALLES À MANGER .....</b>	<b>85</b>
État de la mise en place .....	86
État du mobilier .....	87
État des appareils d'éclairage .....	88
État des murs .....	89
État du plancher .....	90
État du plafond .....	91
<b>SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS .....</b>	<b>93</b>
Salles de réunion ou de banquet .....	95
Hall d'entrée .....	96
Réception .....	97
Aires de détente .....	98
Bar .....	99
Consigne à bagages .....	100
Téléphone .....	101
Accès aux services et aux autres chambres .....	102
Commerces .....	103
Centre d'affaires .....	104
Service de glaçons .....	105
<b>L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS .....</b>	<b>106</b>
État des salles de réunion ou de banquet .....	107
État du hall d'entrée et de la réception .....	108
État des aires de détente .....	109
État du bar .....	110
État des corridors et des aires communes .....	111
État des toilettes publiques .....	112
Éléments de démerite .....	113
<b>SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE .....</b>	<b>115</b>
Entrée principale .....	117
Bâtiment .....	118
Aménagement paysager : éléments horticoles et construits .....	119
Aménagement paysager : mise en valeur du potentiel exploitable .....	120
Stationnement .....	121
<b>L'ÉTAT DE L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE .....</b>	<b>122</b>
État de l'entrée principale .....	123
État du bâtiment .....	124
État des enseignes .....	125
État de l'aménagement paysager .....	126
État du stationnement et des voies d'accès .....	127
Éléments de démerite .....	128

**SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX 129**

Services .....	131
Activités .....	132
Installations.....	133

**SECTION 7 : LE TOURISME DURABLE.....135**

Tourisme durable.....	137
-----------------------	-----

**ANNEXE**

Annexe : Trousse de premiers soins .....	141
--	-----

# 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

Cette nouvelle édition du Guide de classification des établissements hôteliers fait suite au Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 dévoilé par la ministre du Tourisme et qui prône une mesure visant à faire évoluer le système de classification hôtelière afin qu'il respecte les standards internationaux. Elle remplace la version mise en application suite à l'arrêté ministériel no 2007-01 du 7 octobre 2007. La mise à jour de ce guide a nécessité le concours de plusieurs personnes et la CITQ tient à remercier les membres de son conseil d'administration et de son personnel, les exploitants d'établissements d'hébergement, les différents acteurs de l'industrie touristique ainsi que les consommateurs qui y ont contribué.

# JANVIER 2013 : LANCEMENT DE CRITÈRES NOUVEAUX

## **Révision des critères de classement**

En mai 2012, la Ministre du Tourisme du Québec, Mme Nicole Ménard, annonçait l'entrée en vigueur de nouveaux critères relatifs aux Établissements hôteliers pour le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

La révision des critères, sous la responsabilité de la CITQ, se fait aux cinq ans, comme il est de pratique courante dans de nombreux pays où la classification hôtelière est érigée en système.

Les exploitants obtiennent le présent guide sans devoir en faire la demande. Ils peuvent également se le procurer dans la section qui leur est réservée sur le site Internet de la CITQ, au [www.citq.info](http://www.citq.info). Un guide annoté a aussi été mis en ligne à leur intention. Les exploitants pourront le consulter également dans leur section réservée du site de la CITQ.

# JANVIER 2015 : INTRODUCTION DE DEUX NORMES ESSENTIELLES

## Introduction de deux normes

La Ministre annonçait également la mise en place de deux nouvelles normes essentielles relatives à cette catégorie. Ces deux normes essentielles n'entreront en vigueur que le 1<sup>er</sup> janvier 2015 afin de laisser toute la latitude nécessaire aux exploitants pour bien se préparer à leur introduction.

**Une première norme**, que nous appellerons la **Norme de classement uniforme**, sera fondée sur le résultat des sections Chambres **ET** Salles de bains en fonction du résultat global de l'établissement.

Le résultat d'un établissement, en nombre d'étoiles, reposera non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections, mais aussi sur la cote des deux sections nommées ci-dessus.

Par exemple, pour qu'un établissement hôtelier obtienne 4 étoiles, il devra présenter des chambres et des salles de bains de niveau 4.

Cette norme de classement uniforme porte sur les établissements **de 1 à 5 étoiles**.

**Une seconde norme** portera sur la distinction des établissements en fonction de la qualité des installations visitées. Ce sera la **Norme d'attribution de la cote SUPÉRIEUR**.

L'attribution de la cote **SUPÉRIEUR** reposera sur deux éventualités :

### Première éventualité

Cette nouvelle norme nous permettra de reconnaître les établissements dont les sections Chambres **ET** Salles de bains seront d'un niveau qualitatif supérieur à celui du résultat global.

Par exemple, un établissement qui obtient un classement total de 4 étoiles, mais dont les sections Chambres **ET** Salles de bains sont de niveau 5, se verra attribuer une cote supplémentaire «Supérieur». Cette caractéristique se marquera par l'ajout d'un **S** à la suite des étoiles sur le panonceau.

### Seconde éventualité

De même, un établissement dont la section Chambres **OU** Salles de bains sera d'un niveau de classement inférieur à son classement global, sera déclassé au niveau inférieur tout en s'y voyant attribuer la cote **S** (supérieur).

Par exemple, un établissement qui obtient 4 étoiles au classement global, mais dont sa section Chambres **ou** Salles de bains est de niveau 3, obtiendra 3 étoiles «**supérieur**». Cette caractéristique se marquera par l'ajout d'un **S** à la suite des étoiles sur le panonceau.

Dans les cas de déclassement et de surclassement, les sections Restauration, Aménagements intérieurs et Extérieur de l'édifice doivent être au minimum du niveau du résultat final.



Cette norme de classement porte sur les établissements de 1 à 4 étoiles.

Puisqu'une image vaut mille mots, voici donc en tableaux deux exemples d'application de la nouvelle cote **SUPÉRIEUR** :

## Exemples d'attribution de la cote «supérieur»

*Surclassement d'un établissement 4 étoiles à 4 étoiles Supérieur :*

TOTAL	Chambres	Salles de bains	Restauration	Aménagements intérieurs	Extérieur de l'édifice	RÉSUTLAT
N4	N5	N5	N4	N4	N4	N4 <sup>s</sup>

*Déclassement d'un établissement 5 étoiles à 4 étoiles Supérieur :*

N5	N5	N4	N5	N4	N5	N4 <sup>s</sup>
----	----	----	----	----	----	-----------------

**SECTION 1**  
**LES CHAMBRES**

### **PRÉALABLE ESSENTIEL**

Conformément au Code national du bâtiment - Canada 1995, toute chambre doit obligatoirement avoir au moins une fenêtre donnant sur l'extérieur ou sur un atrium.

On attribue donc le niveau 0 à tous les critères énumérés dans la section Chambres pour toutes les chambres qui ne répondent pas à ce préalable.

## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

## TYPE DE LIT

- NIVEAU 5 Un très grand lit, avec châlit**
- Note : deux lits à une place longs, équivalents à un très grand lit en qualité et en confort, avec leur literie, sont considérés comme un très grand lit.
- NIVEAU 4 Un ou deux grands lits, avec châlits**
- NIVEAU 3 Un ou deux lits à deux places, avec châlits**
- aussi, un lit à deux places et un lit à une place, chacun avec châlit.
- NIVEAU 2 Un ou deux lits à une place, avec châlits**
- lits à une place.
- NIVEAU 1 Lits superposés, canapé-lit ou lit-armoire (lit *Murphy*)**
- NIVEAU 0 Autre type de lit**
- matelas au sol, quelles qu'en soient les dimensions ; ou
  - tout matelas de format inférieur à niveau 1 ; ou
  - tout futon, quelles qu'en soient les dimensions.

<i>Types de lits</i>	<i>Dimensions impériales minimales</i>	<i>Dimensions métriques minimales</i>
Lit à une place	39 po sur 75 po	100 cm sur 190 cm
	48 po sur 75 po	120 cm sur 190 cm
Lit à une place long	39 po sur 80 po	100 cm sur 200 cm
Lit à deux places	54 po sur 75 po	140 cm sur 190 cm
Grand lit	60 po sur 80 po	150 cm sur 200 cm
Très grand lit	78 po sur 80 po	200 cm sur 200 cm

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

## LITERIE

Comprend les draps, les couvertures, les oreillers, les taies, les housses d'oreillers et les protège-matelas.

### NIVEAU 3 **Literie de très grande qualité**

- draps et taies de fibre naturelle, d'au moins 300 fils au pouce ou équivalence ;
- oreillers de matière naturelle ;
- protège-matelas antibactérien ou hypo-allergène ;
- housses d'oreillers antibactériennes ou hypo-allergènes ;
- couverture ou couette de très grande qualité.

### NIVEAU 2 **Literie de qualité**

- draps et taies de 200 fils au pouce ou équivalence ;
- oreillers de polyester ;
- protège-matelas ;
- housses d'oreillers.

### NIVEAU 1 **Literie ordinaire**

- draps et taies de coton ou de polyester ;
- oreillers de fibre synthétique ;
- protège-matelas ;
- housses d'oreillers.

### NIVEAU 0 **Literie incomplète fournie par l'exploitant**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LE LIT

## COUVRE-LIT

Comprend les couvre-couettes, les cache-sommiers, les couettes et les accessoires décoratifs.

- NIVEAU 3** **Couvre-lit de très grande qualité**  
Couvre-lit matelassé d'au moins 310 grammes (11 onces), édredon ou couette de très grande qualité.
- NIVEAU 2** **Couvre-lit de grande qualité**  
Couverture de lit ouatée ou piquée, ou encore courte-pointe de très grande qualité.
- NIVEAU 1** **Couvre-lit de qualité**  
Couvre-lit rembourré de 150 grammes (5 onces) ou moins. Dessus de lit recouvrant entièrement le lit et adapté au type de lit
- NIVEAU 0** **Aucun couvre-lit**  
Également tout autre type de couvre-lit.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**MEUBLE DE LIT**

- NIVEAU 4 Lit de très grande qualité**
- en bois massif, laiton, fer, cuivre, tissu, cuir ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 3 Lit de grande qualité**
- en bois clair, stratifié de qualité supérieure ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 2 Lit de qualité**
- en stratifié, plaqué ou matériau de qualité équivalente.
- NIVEAU 1 Lit ordinaire**
- en mélamine.
- NIVEAU 0 Aucun meuble de lit ou cadre de métal**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**TABLES DE CHEVET**

- NIVEAU 5**    **Deux tables pour un lit ou trois tables pour deux lits**
- meubles autoportants, en harmonie au reste du mobilier.
- NIVEAU 4**    **Deux pièces murales pour un lit ou trois pour deux lits**
- tablette, cube faisant partie intégrante de la tête de lit et en harmonie avec le reste du mobilier.
- NIVEAU 3**    **Une table de chevet**
- NIVEAU 2**    **Un ou des meubles polyvalents**
- meuble à fonction autre que celle de table de chevet, mais placé à la tête du lit (commode, table d'écriture, etc.).
- NIVEAU 1**    **Une ou des tablettes murales ou tables pliantes**
- NIVEAU 0**    **Aucune table de chevet**



SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**MEUBLE DE RANGEMENT**

- NIVEAU 5** Meuble à trois tiroirs ou plus
- NIVEAU 4** Meuble à deux tiroirs ou armoire haute, fermée et à tablettes
- NIVEAU 3** Meuble à un tiroir ou armoire fermée, à tablettes
- NIVEAU 2** Plusieurs tablettes au mur ou dans la penderie
- NIVEAU 1** Une seule tablette au mur
- NIVEAU 0** Aucun rangement

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**BUREAU DE TRAVAIL**

- NIVEAU 3** Bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, avec barre d'alimentation ou quatre prises libres au niveau du plateau
- NIVEAU 2** Bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, sans barre d'alimentation ni prises libres au niveau du plateau
- NIVEAU 1** Bureau de travail de moins de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po)
- NIVEAU 0** Aucun espace de travail

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

**CHAISE DE TRAVAIL**

- NIVEAU 5**    **Fauteuil de travail ergonomique**
- NIVEAU 4**    **Fauteuil de travail**
- NIVEAU 3**    **Fauteuil**
- NIVEAU 2**    **Chaise rembourrée**
- NIVEAU 1**    **Chaise ordinaire**
- NIVEAU 0**    **Aucune chaise de travail**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

SIÈGES

- NIVEAU 5**    **Coin-détente délimité – quatre places assises**
- un canapé à trois places et un fauteuil ; ou
  - deux causeuses ; ou
  - une causeuse et deux fauteuils ; ou
  - quatre fauteuils.
- NIVEAU 4**    **Trois places assises ou plus**
- canapés ; ou
  - causeuses ; ou
  - fauteuils.
- NIVEAU 3**    **Deux places assises**
- causeuse ; ou
  - fauteuils.
- NIVEAU 2**    **Plus d'une chaise rembourrée**
- NIVEAU 1**    **Une place assise**
- tout type de siège pour une seule personne.
- NIVEAU 0**    **Aucun siège**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • L'AMEUBLEMENT

QUALITÉ DE L'AMEUBLEMENT

- NIVEAU 5 Mobilier haut de gamme, tissu de recouvrement de grande qualité et grande harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- comprend les meubles de bois d'essences assorties ou meubles anciens<sup>1</sup> restaurés.
- NIVEAU 4 Mobilier de grande qualité, tissu de recouvrement de qualité et grande harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- meubles de bois, meubles anciens non restaurés ou de qualité équivalente ;  
ou
  - mobilier de placage de grande qualité.
- NIVEAU 3 Mobilier de qualité, harmonie dans les éléments de l'ameublement**
- mobilier assorti en stratifié ; ou
  - mobilier en kit (laminé, MDF, pin nouveaux).
- NIVEAU 2 Mobilier de qualité, en stratifié ou de mélamine ou équivalent, assorti**
- NIVEAU 1 Mobilier modeste, en mélamine ou équivalent, non assorti**
- NIVEAU 0 Mobilier de plastique ou équivalent**

---

1. Mobilier ancien : mobilier traditionnel québécois en bois, mobilier néoclassique d'esprit anglais ou américain, mobilier victorien du XIX<sup>e</sup> siècle, mobilier de style Eastlake (fin XIX<sup>e</sup> ou début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier québécois en chêne (fin XIX<sup>e</sup> ou début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier de style Mission ou Arts and Craft (début XX<sup>e</sup> siècle), mobilier Art Nouveau (plutôt rare), mobilier américain dit de style Depression Era (décennies 1920-1930) et mobilier d'esprit Art Déco (décennies 1930-1940).

## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## SUPERFICIE MINIMALE

Excluant la salle de bains.  
(les mesures métriques prévalent)

	<i>Niveau 5</i>	<i>Niveau 4</i>	<i>Niveau 3</i>	<i>Niveau 2</i>	<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 0</i>
1 lit à une place	13 m <sup>2</sup> (140 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	11 m <sup>2</sup> (118 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )	9 m <sup>2</sup> (97 pi <sup>2</sup> )	8 m <sup>2</sup> (86 pi <sup>2</sup> )
1 lit à deux places ou 1 grand lit (Queen)	19 m <sup>2</sup> (205 pi <sup>2</sup> )	17 m <sup>2</sup> (183 pi <sup>2</sup> )	15 m <sup>2</sup> (161 pi <sup>2</sup> )	13 m <sup>2</sup> (140 pi <sup>2</sup> )	11 m <sup>2</sup> (118 pi <sup>2</sup> )	9 m <sup>2</sup> (97 pi <sup>2</sup> )
2 lits à une place ou 2 lits à une place longs ou 1 très grand lit (King)	20 m <sup>2</sup> (215 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	16 m <sup>2</sup> (172 pi <sup>2</sup> )	14 m <sup>2</sup> (151 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )
1 lit à deux places et 1 lit à une place	20 m <sup>2</sup> (215 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	16 m <sup>2</sup> (172 pi <sup>2</sup> )	14 m <sup>2</sup> (151 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )	10 m <sup>2</sup> (108 pi <sup>2</sup> )
2 lits à deux places ou 2 grands lits (Queen) ou 1 lit à deux places et 2 lits à une place	27 m <sup>2</sup> (291 pi <sup>2</sup> )	24 m <sup>2</sup> (258 pi <sup>2</sup> )	21 m <sup>2</sup> (226 pi <sup>2</sup> )	18 m <sup>2</sup> (194 pi <sup>2</sup> )	15 m <sup>2</sup> (161 pi <sup>2</sup> )	12 m <sup>2</sup> (129 pi <sup>2</sup> )

<i>Types de lits</i>	<i>Dimensions impériales minimales</i>	<i>Dimensions métriques minimales</i>
Lit à une place	39 po sur 75 po 48 po sur 75 po	100 cm sur 190 cm 120 cm sur 190 cm
Lit à une place long	39 po sur 80 po	100 cm sur 200 cm
Lit à deux places	54 po sur 75 po	140 cm sur 190 cm
Grand lit	60 po sur 80 po	150 cm sur 200 cm
Très grand lit	80 po sur 80 po	200 cm sur 200 cm

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**MURS**

- NIVEAU 5 Revêtement et agencement haut de gamme**
- toile de vinyle, tissu de fibre végétale, brique, pierre ou tout autre matériau encore inconnu au moment de la publication.
- NIVEAU 4 Revêtement et agencement de grande qualité**
- agencement de gypse et boiseries de qualité, lambris de qualité.
- NIVEAU 3 Revêtement de qualité**
- murs de gypse, murs de béton traité, murs traités à l'époxy.
- NIVEAU 2 Revêtement ordinaire**
- vinyle, préfini, carton-fibre, murs de lattes de bois de pin nouveaux.
- NIVEAU 1 Revêtement modeste**
- panneaux de vinyle préfabriqués ou d'aggloméré, par section ou l'équivalent, carton fibre (Tentex®).
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings) peints ou préfini ou contreplaqué**

## SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## PLANCHER

- NIVEAU 5 Recouvrement haut de gamme**
- moquette de très grande qualité, en laine épaisse ou en nylon (40 oz ou plus), avec sous-tapis de bonne qualité ; ou
  - bois franc (chêne, érable, merisier, orme, cerisier), avec tapis de grande qualité ; ou
  - bois exotique ; ou
  - matériaux nobles.
- NIVEAU 4 Recouvrement de grande qualité**
- moquette épaisse, en fibres synthétiques (32 oz), avec sous-tapis de bonne qualité ; ou
  - bois clair ou bois laminé (pin, épinette) ; ou
  - recouvrement de sol fabriqué avec des matières écologiques et biodégradables (p. ex. Marmoleum®) ; ou
  - recouvrement d'ingénierie ; ou
  - céramique de grande qualité ; ou
  - plancher flottant de 14 mm avec tapis de grande qualité.
- NIVEAU 3 Recouvrement de qualité**
- moquette de bonne qualité, en fibres synthétiques (28 à 32 oz), avec sous-tapis de qualité standard ; ou
  - parqueterie ou plancher flottant en lattes de moins de 14 mm ; ou
  - céramique de qualité standard ; ou
  - plancher de béton traité ; ou
  - plancher traité à l'époxy.
- NIVEAU 2 Recouvrement modeste**
- moquette en fibres synthétiques, sans sous-tapis ; ou
  - moquette industrielle ; ou
  - plancher flottant bas de gamme.
- NIVEAU 1 Revêtement de sol imperméable**
- NIVEAU 0 Béton, contreplaqué peint ou vernis**



SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CHAUFFAGE

- NIVEAU 4** Appareil de chauffage haut de gamme programmable et réglable dans l'unité, avec appareil de réglage haut de gamme
- types de systèmes : thermopompe, géothermie, planchers radiants, autres nouveautés haut de gamme ;
  - exemples d'appareils de réglage : télécommande, thermostat de haute précision, etc.
- NIVEAU 3** Appareil de chauffage réglable dans l'unité
- exemples d'appareils de chauffage : ventilo-convecteur, bloc mural, plinthe électrique.
- NIVEAU 2** Chauffage central, sans réglage dans l'unité
- NIVEAU 1** Appareil de chauffage d'appoint ou appareil portable
- NIVEAU 0** Aucun chauffage

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CLIMATISATION

- NIVEAU 4**    **Système de climatisation haut de gamme, programmable et réglable dans l'unité**
- types de systèmes : thermopompe, géothermie, autres nouveautés haut de gamme ;
  - exemples d'appareils de réglage : télécommande, thermostat de haute précision, etc.
- NIVEAU 3**    **Appareil de climatisation réglable dans l'unité**
- exemple : bloc mural.
- NIVEAU 2**    **Climatisation centrale, sans réglage dans l'unité**
- NIVEAU 1**    **Appareil de climatisation portable ou appareil de fenêtre**
- NIVEAU 0**    **Aucune climatisation**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**APPAREILS DE TÉLÉPHONE**

**NIVEAU 5** Deux appareils, dont un sans fil, et voyants

**NIVEAU 4** Deux appareils, avec voyants

**NIVEAU 3** Un appareil sans fil, avec voyant

**NIVEAU 2** Un appareil avec voyant

**NIVEAU 1** Un ou des appareils sans voyant

**NIVEAU 0** Aucun appareil

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**SERVICE INTERNET**

**NIVEAU 2**    **Internet sans fil et Internet câblé**

**NIVEAU 1**    **Internet sans fil ou Internet câblé**

**NIVEAU 0**    **Aucun service Internet**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**APPAREILS ÉLECTRONIQUES**

- NIVEAU 5**    **Téléviseur de 36 po ou plus, technologie récente, canaux spécialisés et trois appareils électroniques**
- NIVEAU 4**    **Téléviseur de 36 po ou plus, technologie récente, canaux spécialisés et au moins un appareil électronique**
- NIVEAU 3**    **Téléviseur 32 po et plus, technologie récente, avec câble et télécommande dans la chambre (aucun autre appareil électronique)**
- NIVEAU 2**    **Téléviseur avec câble et télécommande dans la chambre**
- de dimensions inférieures à niveau 3 ou de technologie ancienne, quel que soit le nombre d'appareils électroniques ajoutés ou la taille du téléviseur.
- NIVEAU 1**    **Téléviseur dans une aire commune ou sans câble**
- NIVEAU 0**    **Aucun téléviseur**

Exemples d'appareils électroniques :

- chaîne stéréo ;
- connexion directe d'un ordinateur au téléviseur ;
- console de jeux électroniques ;
- lecteur DVD ou Blu-ray ;
- lecteur MP3 ;
- magnétoscope ;
- station d'accueil iPod/iPhone.

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**VERROUILLAGE DES PORTES**

- NIVEAU 5 Serrure de haute technologie et trois éléments**
- NIVEAU 4 Serrure de haute technologie et deux éléments**
- NIVEAU 3 Serrure à clé et trois éléments ou serrure de haute technologie et un élément**
- NIVEAU 2 Serrure à clé et deux éléments**
- NIVEAU 1 Serrure à clé et un élément**
- NIVEAU 0 Serrure à clé**

Exemples d'éléments :

- entrebâilleur à chaîne ;
- entrebâilleur à tige métallique ;
- judas ;
- pêne demi-tour ;
- pêne dormant.

**SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS**

**PARURES DE FENÊTRE**

L'opacité prédomine sur le nombre de parures de fenêtres.

- NIVEAU 5 Opacité et trois parures**
- NIVEAU 4 Opacité et deux parures**
- NIVEAU 3 Opacité et une parure**
- NIVEAU 2 Non-opacité et deux ou trois parures**
- NIVEAU 1 Non-opacité et une parure**
- NIVEAU 0 Autre parure non classique ou absence de parure**

Exemples de parures :

- cantonnière ;
- finition architecturale ;
- rideau ;
- store à enroulement automatique ;
- store vénitien ;
- voilage.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**PENDERIE<sup>1</sup> OU ARMOIRE<sup>2</sup>**

- NIVEAU 5 Penderie pleine longueur avec porte et éclairage**
- espace fermé pouvant accueillir un nombre suffisant de vêtements en rapport avec la capacité d'accueil de la chambre ;
  - hauteur convenable de la tringle, incluant tablette de rangement.
- NIVEAU 4 Penderie pleine longueur avec porte**
- espace fermé pouvant accueillir un nombre suffisant de vêtements en rapport avec la capacité d'accueil de la chambre ;
  - hauteur convenable de la tringle, incluant tablette de rangement.
- NIVEAU 3 Penderie sans porte ou armoire pleine longueur**
- Note : on considère une penderie fermée par un rideau ou un voile comme une penderie sans porte.
- NIVEAU 2 Tablette murale, avec tringle et tablette; penderie demi-longueur, avec tringle et tablette**
- NIVEAU 1 Portemanteau, ou patère, ou encore crochets muraux**
- NIVEAU 0 Aucun des autres niveaux**

---

<sup>1</sup>. Penderie : placard pleine longueur dans lequel on suspend des vêtements (garde-robe).

<sup>2</sup>. Armoire : meuble haut et fermé par des battants, garni ou non de tablettes et servant à ranger les vêtements.



SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

## CINTRES

- NIVEAU 5 Plus de huit cintres**
- grande qualité des cintres (cintres avec et sans pinces, cintres rembourrés) ;
  - uniformité.
- NIVEAU 4 Huit cintres**
- grande qualité des cintres (cintres avec et sans pinces, cintres rembourrés) ;
  - uniformité.
- NIVEAU 3 Six cintres**
- cintres solides et rigides ;
  - uniformité.
- NIVEAU 2 Quatre cintres solides et rigides**
- NIVEAU 1 Quatre cintres en plastique**
- NIVEAU 0 Tout autre type de cintres, quel qu'en soit le nombre**
- fil de fer, mélange hétéroclite, etc.

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**PORTE-BAGAGES**

- NIVEAU 3 Meuble autonome et solide**
- meuble dont la vocation est de recevoir des bagages ;
  - crochets à housse à vêtements ;
  - en harmonie avec le mobilier de la chambre.
- NIVEAU 2 Support pliant de qualité ou tablette faisant partie intégrante d'un meuble de rangement**
- NIVEAU 1 Support pliant ordinaire**
- NIVEAU 0 Aucun porte-bagages**

SECTION 1 • LES CHAMBRES • LES AUTRES ÉLÉMENTS

**APPAREILS D'ÉCLAIRAGE**

L'appareil d'éclairage de la table de travail est inclus dans ce calcul.  
Au moins une source lumineuse doit pouvoir faciliter la lecture dans la chambre.

- NIVEAU 5 Plus de cinq sources lumineuses**
- interrupteur d'éclairage à partir du lit pour au moins une source ;
  - éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 4 Cinq sources lumineuses**
- interrupteur d'éclairage à partir du lit pour au moins une source ;
  - éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 3 Quatre sources lumineuses**
- éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 2 Trois sources lumineuses**
- éclairage de chaque côté du lit ;
  - s'il y a une table de travail, au moins une source d'intensité suffisante sur cette table.
- NIVEAU 1 Deux sources lumineuses**
- NIVEAU 0 Une source lumineuse ou une ampoule nue**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**L'ÉTAT DE LA CHAMBRE**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de la chambre porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état du critère.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des chambres.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- literie ;
- couvre-lit ;
- matelas et sommier ;
- meuble de lit ;
- tables de chevet ;
- meuble de rangement ;
- bureau de travail ;
- chaise de travail ;
- sièges ;
- penderie ou armoire ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond ;
- appareils de chauffage ;
- appareils de climatisation ;
- appareils téléphoniques, électroniques et électriques ;
- appareils d'éclairage ;
- parures de fenêtres ;
- éléments décoratifs.

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DE LA LITERIE**

Comprend les draps, les couvertures, les taies, les oreillers, le couvre-lit, les protège-matelas, les housses d'oreillers, les cache-sommiers et les accessoires décoratifs.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- manque d'harmonie ;
- manque d'uniformité ;
- moutonnement ;
- présence d'insectes ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU COUVRE-LIT

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- manque d'harmonie ;
- manque d'uniformité ;
- moutonnement ;
- présence d'insectes ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DU MATELAS ET DU SOMMIER**

Comprend les canapés-lits

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- affaissement du matelas au centre ou sur les côtés ;
- brûlures ;
- côtés du matelas non rembourrés ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts d'assemblage ;
- détection des ressorts ou autres structures métalliques au toucher ;
- grincement du sommier ;
- présence d'insectes;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES**

**ÉTAT DU MEUBLE DE LIT**

Comprend la tête et le cadre de chaque lit (châlit)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements (matériaux et tissus) ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES TABLES DE CHEVET

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur des meubles ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES MEUBLES DE RANGEMENT**

Inclut les meubles d'appoint (porte-bagages, tables, etc.)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur des meubles ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU BUREAU DE TRAVAIL

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris à l'intérieur du meuble ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DE LA CHAISE DE TRAVAIL

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES SIÈGES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets, y compris sous les coussins ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DE LA PENDERIE OU DE L'ARMOIRE**

Inclut la planche et le fer à repasser

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- accumulation de tartre sur la semelle du fer à repasser ;
- défauts d'ancrage des pôles ;
- défauts de finition ;
- éraflures sur le plancher ;
- état des cintres ;
- marques sur le fini de la peinture ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ou de déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 1 • LES CHAMBRES**

**ÉTAT DES MURS**

Inclut l'intérieur des portes, les fenêtres, les cadrages et les moulures décoratives sur les murs

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DU PLANCHER**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- déchirures des recouvrements ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES APPAREILS DE CHAUFFAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- manque d'instructions de fonctionnement ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS DE CLIMATISATION**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- manque d'instructions de fonctionnement ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS TÉLÉPHONIQUES,  
ÉLECTRONIQUES ET ÉLECTRIQUES**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- appareils sales ;
- bris d'appareils (appareils électroniques, cafetière, fer à repasser, réfrigérateur, etc.) ;
- écran de téléviseur sale ou éraflé ;
- éraflures sur les appareils ;
- fils enchevêtrés, peints, tachés, usés, tordus ;
- poussière sur les appareils ;
- télécommande illisible ou usée ;
- touches de fonctionnement imprécises.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

**ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE**

Inclut les lampes de table, torchères, plafonniers, lampes de travail, veilleuses

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES PARURES DE FENÊTRES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration des tissus ;
- défauts de finition ;
- défauts de suspension et d'ancrage des tringles et attaches ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- raccommodages apparents ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5** Impeccable

**NIVEAU 4** Très bon

**NIVEAU 3** Bon

**NIVEAU 2** Faible

**NIVEAU 1** Très faible

**NIVEAU 0** Inacceptable

SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉTAT DES ÉLÉMENTS DÉCORATIFS

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- décoloration des recouvrements ;
- défauts d'assemblage ;
- défauts dans les finis ;
- éraflures ;
- fissures ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 1 • LES CHAMBRES

SERVICES ET INSTALLATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Service personnalisé (service de couverture) inscrit dans le cahier de service ou dans le site Web de l'établissement et offert d'office (sans que le client ait besoin de le demander)

(b) Espace cuisine

(c) Deuxième téléviseur dans l'unité

(d) Mini-bar ou réfrigérateur

(e) Nécessaire pour préparation de boissons chaudes<sup>1</sup>

(f) Réveille-matin

(g) Balcon privé, meublé avec espace pour deux chaises

(h) Cahier de service dans l'unité

(i) Coffret de sûreté dans l'unité

(j) Couverture supplémentaire

(k) Fer et planche à repasser dans l'unité

(l) Four à micro-ondes

(m) Foyer

(n) Miroir pleine longueur

(o) Oreiller supplémentaire avec housse

(p) Table à café, tablette ou meuble polyvalent autre que ceux évalués

(q) Verres à vin en verre et seau à glace hermétique

<sup>1</sup>. Les provisions doivent être suffisantes par rapport au nombre de personnes pouvant loger dans l'unité



SECTION 1 • LES CHAMBRES

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Présence de parasites, d'insectes, de moisissure

(b) Absence d'une serrure pour chaque unité

(c) Absence de protège-oreiller

(d) Présence d'odeurs désagréables

(e) Absence de protège-matelas

(f) Chambre en sous-sol

(g) Éclairage inadéquat pour la lecture dans l'unité

(h) Manque d'entretien des grilles de ventilation

(i) Absence de sommier

(j) Absence de double serrure pour chaque unité communicante

(k) Six places de couchage ou plus dans la partie chambre d'une unité

(l) Bruits incommodants provenant d'appareils de climatisation, de chauffage ou autres

**Attention !**

**La présence de parasites, d'insectes, de moisissure peut entraîner la perte d'une étoile !**

**SECTION 2**  
**LES SALLES DE BAINS**



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**SUPERFICIE MINIMALE**

Surface libre au sol, sans tenir compte des accessoires et des meubles fixes  
(les mesures métriques prévalent)

NIVEAU 5	2,5 m <sup>2</sup> (27 pi <sup>2</sup> ) ou plus
NIVEAU 4	2 m <sup>2</sup> (21,5 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 3	1,5 m <sup>2</sup> (16 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 2	1,25 m <sup>2</sup> (13,5 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 1	1 m <sup>2</sup> (10,8 pi <sup>2</sup> )
NIVEAU 0	Moins de 1 m <sup>2</sup> (10,8 pi <sup>2</sup> )

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**APPAREILS SANITAIRES**

- NIVEAU 5** Appareils de très grande qualité : baignoire et douche surdimensionnées, toilette, meuble-lavabo imposant (un ou deux lavabos)
- NIVEAU 4** Appareils de grande qualité : baignoire ou douche surdimensionnée, toilette, un ou deux lavabos
- NIVEAU 3** Baignoire-douche ordinaire, toilette ordinaire, un ou deux lavabos
- NIVEAU 2** Baignoire ou douche ordinaire, toilette ordinaire, un ou deux lavabos
- NIVEAU 1** Appareils sanitaires partagés, lavabo dans l'unité
- NIVEAU 0** Appareils sanitaires partagés, en dehors de l'unité

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**COMPTOIR ET RANGEMENT**

(les mesures métriques prévalent)

- NIVEAU 4** Comptoir en matériau noble et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- granit, quartz, marbre, bois exotique, etc.
- NIVEAU 3** Comptoir de grande qualité et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- céramique, verre, acier inoxydable, bois, etc.
- NIVEAU 2** Comptoir de matériau ordinaire et rangement d'au moins 0,12 m<sup>2</sup> (20 cm sur 60 cm) [1,3 pi<sup>2</sup> (8 po sur 24 po)]
- stratifié, laminé, etc.
- NIVEAU 1** Pas de comptoir, une petite tablette de rangement
- NIVEAU 0** Aucun comptoir ni rangement

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**LINGE DE TOILETTE**

Pour chaque type de linge, au moins un morceau par personne.  
Le nombre total doit correspondre au nombre de personnes pouvant loger dans l'unité en tout temps.

- NIVEAU 5 Six types de linge**
- peignoirs ;
  - draps de bain ;
  - serviettes de bain ;
  - serviettes à mains ;
  - débarbouillettes ;
  - tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).
- NIVEAU 4 Cinq types de linge**
- peignoirs ou draps de bain;
  - serviettes de bain ;
  - serviettes à mains ;
  - débarbouillettes ;
  - tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).
- NIVEAU 3 Quatre types de linge**
- serviettes de bain ou draps de bain ;
  - serviettes à mains ;
  - débarbouillettes ;
  - tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).
- NIVEAU 2 Trois types de linge**
- serviettes de bain ou draps de bain ;
  - débarbouillettes ;
  - tapis de bain (par appareils si distincts – baignoire/douche).
- NIVEAU 1 Deux types de linge**
- serviettes de bain ;
  - débarbouillettes.
- NIVEAU 0 Linge de toilette non fourni**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**QUALITÉ DU LINGE DE TOILETTE**

Le poids indiqué ci-dessous est donné à titre indicatif pour achat auprès des fournisseurs spécialisés.

- NIVEAU 5 7,7 kg (17 lb) ou plus**
- pour 12 serviettes de bain de 68 cm sur 137 cm (27 po sur 54 po).
- NIVEAU 4 6,4 kg (14 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 68 cm sur 137 cm (27 po sur 54 po).
- NIVEAU 3 5,5 kg (12 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 132 cm (24 po sur 52 po).
- NIVEAU 2 4,8 kg (10,5 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 127 cm (24 po sur 50 po).
- NIVEAU 1 3,6 kg (8 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po).
- NIVEAU 0 Moins de 3,6 kg (8 lb)**
- pour 12 serviettes de bain de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po).



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**PRODUITS DE TOILETTE**

On entend, comme articles de base, du papier hygiénique, des papiers-mouchoirs et du savon.  
Les produits de toilette doivent être scellés.

- NIVEAU 5 Articles de base et cinq produits**
- papier hygiénique de grande qualité ;
  - papiers-mouchoirs de grande qualité ;
  - une savonnette de qualité au lavabo (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité) ;
  - une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité).
- NIVEAU 4 Articles de base et quatre produits**
- papier hygiénique de qualité ;
  - papiers-mouchoirs de qualité ;
  - une savonnette de qualité au lavabo (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité) ;
  - une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité).
- NIVEAU 3 Articles de base et trois produits**
- papier hygiénique de qualité ;
  - papiers-mouchoirs de qualité ;
  - une savonnette de qualité ou un distributeur de savon liquide de qualité.
- NIVEAU 2 Articles de base et deux produits**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.
- NIVEAU 1 Articles de base et un produit**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.
- NIVEAU 0 Articles de base**
- papier hygiénique ;
  - papiers-mouchoirs ;
  - une savonnette ou un distributeur de savon liquide.

Exemples de produits de toilette :

- bonnet de douche ;
- cure-oreilles ;
- nécessaire à chaussures ;
- nécessaire à manucure ;
- nécessaire de couture ;
- tampons démaquillants.

Exemples de produits en bouteille ou contenants à remplissage unique :

- conditionneur ;
- crème de corps ;
- gel de bain et de douche ;
- lotion hydratante ;
- rince-bouche ;
- savon à lessive ;
- shampoing.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**MURS<sup>1</sup>**

- NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité sur quatre murs**
- carreaux de céramique de qualité (double cuisson) ; ou
  - carreaux de granit, marbre, ardoise.
- NIVEAU 3 Agencement de matériaux de grande qualité**
- trois murs de matériaux de grande qualité ; ou
  - céramique sur les quatre murs.
- NIVEAU 2 Matériaux standard**
- bois peint ou verni ; ou
  - carton-plâtre ; ou
  - papier peint ; ou
  - plâtre.
- NIVEAU 1 Matériaux modestes**
- agencement de panneaux de préfini peints ou recouverts ; ou
  - carton-fibre (Tentex®) ; ou
  - simili-céramique (Ceramilite®) ; ou
  - linoléum.
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings), tapis**

---

<sup>1</sup>. Les revêtements doivent couvrir tout le mur. S'il y a deux revêtements sur le même mur, celui de moindre qualité est évalué. De plus, les murs autour de la baignoire ou de la douche sont considérés comme un élément à part.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

PLANCHER

- NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité**
- granit ; ou
  - marbre ; ou
  - ardoise ; ou
  - Marmoleum® ; ou
  - bois exotique.
- NIVEAU 3 Matériaux de grande qualité**
- aggloméré de marbre ; ou
  - mosaïque de céramique élaborée ; ou
  - Terrazo.
- NIVEAU 2 Matériaux standard**
- céramique ; ou
  - béton avec recouvrement d'époxy.
- NIVEAU 1 Matériaux modestes**
- linoléum avec relief ; ou
  - carreaux de vinyle.
- NIVEAU 0 Béton, contreplaqué ou moquette**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**TOUR DE LA DOUCHE**

Là où il n'y a pas de douche, le tour de la baignoire sera pris en compte.

- NIVEAU 4 Matériaux de très grande qualité**
- granit, marbre, ardoise, bois ou l'équivalent.
- NIVEAU 3 Matériaux de grande qualité**
- céramique, pâte de verre, brique, aggloméré de marbre ou l'équivalent.
- NIVEAU 2 Matériaux standard**
- bois mou, fibre acrylique moulée, gypse ou l'équivalent.
- NIVEAU 1 Matériaux modestes**
- plastique, acrylique en feuille, vinyle, miroir, simili-céramique (Ceramilite®), linoléum.
- NIVEAU 0 Blocs de béton (parpaings), métal**
- cabine de tôle moulée.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

RIDEAU OU PORTE DE DOUCHE

- NIVEAU 4**    **Porte ou mur de verre de très grande qualité, ou équivalent**
- NIVEAU 3**    **Rideau double de grande qualité ou porte de grande qualité**  
Pour les niveaux 3 et 4, l'évaluation de la qualité des portes de douche repose sur l'épaisseur du verre (6 mm au minimum), la qualité des charnières (fini, matériaux, ralentissement), la qualité de la quincaillerie (poignées, cadre), sa stabilité, son étanchéité et sa solidité.
- NIVEAU 2**    **Rideau de douche simple de bonne qualité ou porte ordinaire**  
Rideau de douche de qualité et imperméable ou porte de douche en acrylique.
- NIVEAU 1**    **Rideau simple ordinaire**  
Rideau en tissu perméable ou en matière plastique.
- NIVEAU 0**    **Aucun rideau de douche**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**CHAUFFAGE**

- NIVEAU 3**    **Chauffage haut de gamme, réglable dans la salle de bains**
- chauffage radiant.
- NIVEAU 2**    **Appareil de chauffage réglable dans la salle de bains**
- plinthe électrique, ventilo-convecteur.
- NIVEAU 1**    **Appareil de chauffage sans réglage dans la salle de bains**
- NIVEAU 0**    **Aucun chauffage dans la salle de bains**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

- NIVEAU 4**    **Quatre sources d'éclairage**<sup>1</sup>
- fonction : vision précise dans le miroir ;
  - éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo ;
  - rhéostat ou série de lumières au plafond, avec forte intensité de lumens.
- NIVEAU 3**    **Trois sources d'éclairage**
- fonction : vision précise dans le miroir ;
  - éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo.
- NIVEAU 2**    **Deux sources d'éclairage**
- éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo.
- NIVEAU 1**    **Un plafonnier ou une applique murale**
- NIVEAU 0**    **Une ampoule nue**

---

<sup>1</sup>. On entend, par source lumineuse, un ou plusieurs appareils d'éclairage munis d'un interrupteur ou reliés à un commutateur mural.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**MIROIR**

La largeur du miroir détermine la mesure.

- NIVEAU 3** Miroir de plus d'un mètre (40 po)
- NIVEAU 2** Miroir de 0,50 m (20 po) à 1 m (40 po)
- NIVEAU 1** Miroir de moins de 0,50 m (20 po)
- NIVEAU 0** Aucun miroir



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**L'ÉTAT DE LA SALLE DE BAINS**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de la salle de bains porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des salles de bains.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- cabinet d'aisances (toilette);
- lavabo ;
- baignoire et douche ;
- rideau ou porte de douche ;
- linge de toilette ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond ;
- appareils d'éclairage ;
- accessoires.

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU CABINET D'AISANCES (TOILETTE)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- mauvais fonctionnement de la chasse d'eau ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- toilette mal fixée au plancher ;
- trous ;
- usure de la lunette.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU LAVABO

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

**ÉTAT DE LA BAIGNOIRE ET DE LA DOUCHE**

Comprend le tour de la baignoire ou de la douche.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- dépôts de calcaire sur le pommeau de douche ou autour du robinet de la baignoire ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- stagnation d'eau dans le fond ;
- style ou couleur non identique aux autres appareils ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU RIDEAU OU DE LA PORTE DE DOUCHE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- cernes ;
- déchirures ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- marques laissées par l'eau et les savons ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau (porte ou chicane) ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU LINGE DE TOILETTE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- bordures effilochées ;
- déchirures ;
- décoloration ;
- fils tirés ;
- linge jauni ;
- manque d'harmonie (qualité et style) ;
- manque d'uniformité (qualité) ;
- rugosité ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS**

**ÉTAT DES MURS**

Comprend l'intérieur de la porte, les boiseries, les fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures des recouvrements;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DU PLANCHER

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

## ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- fissures ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉTAT DES ACCESSOIRES

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'harmonie (qualité et style) ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

SERVICES ET INSTALLATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Deuxième salle de bains complète dans l'unité (au moins trois appareils)

(b) Un cabinet de toilette en plus de la salle de bains complète dans l'unité

(c) Baignoire thérapeutique à jet d'air (excluant le bain tourbillon)

(d) Crochets ou supports à vêtements

(e) Miroir grossissant

(f) Séchoir à cheveux

(g) Toilette privée, séparée des autres installations sanitaires

(h) Ventilation mécanique indépendante de la source de lumière ou intégrée

SECTION 2 • LES SALLES DE BAINS

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Présence de moisissure, quel que soit l'endroit

(b) Présence d'odeurs désagréables

(c) Absence de ventilation mécanique, de ventilation intégrée ou d'une fenêtre qui ouvre

(d) Bruit de ventilation incommodant, que le ventilateur soit raccordé ou non au bouton de l'éclairage

(e) Grille de ventilation sale

(f) Manque d'entretien de la tuyauterie (pompeau de douche partiellement obstrué, mauvais écoulement de l'eau)

(g) Présence de moquette

(h) Absence de serrure intérieure si l'unité est conçue pour plus d'une personne

(i) Absence d'intimité pour la toilette (rideau, paravent, absence de porte ou porte partielle)

**Attention !**

**La présence de moisissure peut entraîner la perte d'une étoile !**

**SECTION 3**  
**LA RESTAURATION**



SECTION 3 • LA RESTAURATION

**OUVERTURE DES RESTAURANTS**

À l'exception du service aux chambres.

Dans le cas où l'établissement a plus d'un restaurant,  
on tient compte de l'ensemble des services.

- NIVEAU 5** Service de trois repas par jour, sept jours sur sept (toute la période d'exploitation de l'établissement)
- NIVEAU 4** Service de deux repas par jour, dont le petit-déjeuner obligatoirement, sept jours sur sept (toute la période d'exploitation de l'établissement)
- NIVEAU 3** Service de trois repas par jour, une partie de la période d'exploitation ou certains jours de semaine (service sporadique)
- NIVEAU 2** Service de deux repas par jour, dont le petit-déjeuner obligatoirement, une partie de la période d'exploitation (service sporadique)
- NIVEAU 1** Petit-déjeuner sept jours sur sept (toute la période d'exploitation)
- NIVEAU 0** Pas de petit-déjeuner, ou petit-déjeuner sporadiquement, ou aucune restauration



SECTION 3 • LA RESTAURATION

**TYPE DE PETIT-DÉJEUNER**

**NIVEAU 5 Petit-déjeuner complet et buffet élaboré**

- petit-déjeuner offert à la carte ;
- service de buffet (chaud ou froid) élaboré.

**NIVEAU 4 Petit-déjeuner complet ou buffet élaboré**

- petit-déjeuner offert à la carte ; ou
- service de buffet (chaud ou froid) élaboré.

**NIVEAU 3 Petit-déjeuner continental élaboré**

- service à la carte ou en buffet.

**NIVEAU 2 Petit-déjeuner continental**

**NIVEAU 1 Petit-déjeuner à emporter**

- en salle polyvalente ou dans la chambre.

**NIVEAU 0 Aucun petit-déjeuner**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**PERSONNEL**

Fonctions de restauration offertes à temps plein.

Pour le personnel de salle, les personnes affectées au repas du soir sont prises en compte.

- NIVEAU 5** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : maître d'hôtel, sommelier, serveurs et commis (une personne par poste) ;
  - personnel de cuisine : chef, sous-chef, pâtissier, cuisinier et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire professionnelle et soignée, uniforme.
- NIVEAU 4** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : maître d'hôtel et serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef, sous-chef et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire professionnelle et soignée, uniforme.
- NIVEAU 3** **Salle, cuisine, tenue vestimentaire**
- personnel de salle : hôte et serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef, cuisinier et commis de cuisine ;
  - tenue vestimentaire uniforme.
- NIVEAU 2** **Salle, cuisine**
- personnel de salle : serveurs ;
  - personnel de cuisine : chef et cuisinier.
- NIVEAU 1** **Salle, cuisine**
- personnel de salle : serveur (ou service au comptoir) ;
  - personnel de cuisine : cuisinier.
- NIVEAU 0** **Aucun personnel de restauration**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**SALLE À MANGER PRINCIPALE**

- NIVEAU 5** **Salle à manger**
- aire d'accueil aménagée ;
  - décor de qualité dans un design bien intégré (meublier, fleurs naturelles, objets d'art, matériaux de revêtement de qualité) ;
  - musique d'ambiance ou présence de musiciens ;
  - espace bien dégagé entre les tables.
- NIVEAU 4** **Salle à manger**
- aire d'accueil ;
  - décor harmonieux (meublier assorti, uniforme, matériaux de revêtement de qualité, décoration murale, florale ou équivalent) ;
  - musique d'ambiance ;
  - espace dégagé entre les tables.
- NIVEAU 3** **Salle à manger**
- décor thématique (meublier approprié, bonne qualité) ;
  - verdure naturelle et objets décoratifs ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 2** **Salle à manger de type familiale**
- NIVEAU 1** **Salle à manger de type cafétéria**
- NIVEAU 0** **Aucune salle à manger sur place**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

MISE EN PLACE

- NIVEAU 5 Mise en place de très grande qualité**
- molleton ou l'équivalent ;
  - nappes ou napperons et serviettes en tissu de qualité ;
  - couverts en argent ou plaqués ;
  - verres à bord coupé ;
  - vaisselle de qualité supérieure ;
  - ustensiles appropriés ;
  - moulins à sel et poivre (service sur demande).
- NIVEAU 4 Mise en place de grande qualité**
- nappes ou napperons et serviettes en tissu ;
  - couverts en acier inoxydable ;
  - verres à bord ourlé ;
  - vaisselle de qualité ;
  - ustensiles appropriés ;
  - moulins à sel et poivre.
- NIVEAU 3 Mise en place de qualité**
- nappes ou napperons en tissu ;
  - serviettes de papier double épaisseur ;
  - couverts en acier inoxydable ;
  - verres tout usage ;
  - vaisselle standard ;
  - salière et poivrière de qualité.
- NIVEAU 2 Mise en place standard**
- napperons et serviettes de papier ;
  - couverts standard ;
  - verres sur pied ;
  - vaisselle de type industriel ;
  - salière et poivrière ordinaires.
- NIVEAU 1 Mise en place sur un comptoir**
- verres, ustensiles, vaisselle (de plastique, carton ou polystyrène).
- NIVEAU 0 Aucune mise en place**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**SERVICE AUX CHAMBRES**

**NIVEAU 4 Service de nourriture et de boissons 24 heures sur 24**

- équipe de service aux chambres ;
- menu dans la chambre ;
- menu restreint à partir de 22 heures ;
- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- carte des vins et des apéritifs dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu ;
- personnel en uniforme.

**NIVEAU 3 Service de nourriture et de boissons jusqu'à 22 heures**

- menu dans la chambre ;
- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- carte des vins et des apéritifs dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu ;
- personnel en uniforme.

**NIVEAU 2 Petit-déjeuner et service de boissons sur demande**

- carte de petit-déjeuner dans la chambre ;
- poste d'appel spécifié sur l'appareil ou le menu.

**NIVEAU 1 Service de boissons sur demande**

**NIVEAU 0 Aucun service aux chambres ou service sporadique**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

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

Propreté et maintenance

Dans le cas où l'établissement a plus d'un restaurant,  
on tient compte de l'ensemble des restaurants.

L'évaluation de l'état des restaurants et des salles à manger porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état du critère de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation de la restauration.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- mise en place ;
- mobilier ;
- appareils d'éclairage ;
- murs ;
- plancher ;
- plafond.

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**ÉTAT DE LA MISE EN PLACE**

Mobilier, nappe, napperons, serviettes, vaisselle, verres, ustensiles de table

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- espacement insuffisant entre convives ;
- faux plis et tissus froissés ;
- insectes ;
- résidus d'aliments ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous ;
- usure.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**ÉTAT DU MOBILIER**

Tables, chaises, tabourets, comptoirs, meubles d'appoints, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- insectes ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- résidus d'aliments ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 3 • LA RESTAURATION

ÉTAT DES APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bases de lampes défraîchies, décolorées, usées, piquées ;
- brûlures ou déchirures dans les recouvrements et les abat-jour ;
- cernes sur les abat-jour ;
- débris d'insectes dans les abat-jour ;
- décoloration ;
- défauts d'assemblage ou de finition ;
- éraflures ;
- manque d'harmonie (style ou qualité inégale) ;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

**SECTION 3 • LA RESTAURATION**

**ÉTAT DES MURS**

Comprend l'intérieur des portes, les fenêtres, les cadrages et les moulures décoratives sur les murs

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

**ÉTAT DU PLANCHER**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 3 • LA RESTAURATION

ÉTAT DU PLAFOND

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- moisissure;
- saleté, accumulation de poussière ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



**SECTION 4**  
**LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**SALLES DE RÉUNION OU DE BANQUET**

- NIVEAU 5 Salle de 300 places**
- salle fermée de 300 places assises ou plus en tables rondes, climatisée ;
  - vaste foyer (pas perdus) ;
  - divers salons haut de gamme climatisés ;
  - bureau de l'administration des banquets ;
  - services multimédias en permanence.
- NIVEAU 4 Salle de 200 places**
- salle fermée de 200 places assises ou plus en tables rondes, climatisée ;
  - salons climatisés ;
  - services multimédias en permanence.
- NIVEAU 3 Salle de 100 places**
- salle fermée de 100 places assises ou plus en tables rondes, climatisée.
- NIVEAU 2 Salle de 50 places**
- salle fermée de 50 places assises ou plus en tables rondes.
- NIVEAU 1 Salle de 25 places**
- salle fermée de 25 places assises ou plus en tables rondes.
- NIVEAU 0 Aucune salle fermée**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## HALL D'ENTRÉE

- NIVEAU 5** **Hall d'entrée spacieux avec deux aires de repos**
- fauteuils, canapés, causeuses, tables basses, espace de travail ou l'équivalent ;
  - éléments décoratifs : objets d'art, sculptures, fontaine, toiles, tapisseries murales, plantes, fleurs, lustres, tapis, etc. ;
  - luxueux et imposant.
- NIVEAU 4** **Hall d'entrée avec une aire de repos**
- fauteuils, canapés, tables basses, table de travail ou l'équivalent ;
  - éléments décoratifs : sérigraphies, tableaux, plantes, fleurs ou luminaires décoratifs.
- NIVEAU 3** **Hall d'entrée avec places assises**
- plusieurs places assises : fauteuils rembourrés ou banquettes de qualité ;
  - éléments décoratifs : tableaux, reproductions, plantes, fleurs.
- NIVEAU 2** **Hall d'entrée avec une place assise**
- une place assise (chaise, banc, banquette ou tabouret) ;
  - éléments décoratifs : reproductions ou plantes et fleurs.
- NIVEAU 1** **Espace libre**
- espace dans l'entrée principale, pour faciliter l'inscription de la clientèle ;
  - éléments décoratifs : reproductions plastifiées ou plantes et fleurs.
- NIVEAU 0** **Aucun hall d'entrée**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## RÉCEPTION

- NIVEAU 4** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- deux préposés 24 heures sur 24 ;
  - services essentiels 24 heures : bagagiste et voiturier ;
  - portier jusqu'à 23 heures ;
  - concierge Clés d'or ;
  - tenue vestimentaire professionnelle.
- NIVEAU 3** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- deux préposés jusqu'à 23 heures et présence assurée pendant les huit autres heures par un auditeur de nuit ou un contrôleur ;
  - services essentiels jusqu'à 23 heures : bagagiste et voiturier ;
  - tenue vestimentaire professionnelle.
- NIVEAU 2** **Bureau d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- réception ;
  - présence assurée jusqu'à 23 heures par du personnel de la réception et pendant les huit autres heures par un auditeur de nuit ou un contrôleur.
- NIVEAU 1** **Comptoir d'accueil, personnel s'exprimant en français et en anglais**
- pour l'arrivée et le départ des clients.
- NIVEAU 0** **Espace d'accueil partagé**
- comptoir multifonctions (restaurant, bar ou autre).

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**AIRES DE DÉTENTE**

Les aires de détente sont indépendantes du hall d'entrée.

- NIVEAU 4 Plus d'une aire de détente spacieuse, mobilier de très grande qualité**
- design recherché ;
  - fauteuils, canapés ou causeuses, tables basses et lampes ;
  - journaux ou magazines ;
  - on peut y trouver un foyer, une bibliothèque, un téléviseur ou un piano.
- NIVEAU 3 Aire de détente spacieuse, de grande qualité**
- design recherché ;
  - fauteuils, canapés ou causeuses, tables basses et lampes ;
  - journaux ou magazines.
- NIVEAU 2 Plus d'une petite aire de détente meublée**
- fauteuils ou chaises rembourrés, tables basses et lampes.
- NIVEAU 1 Une petite aire de détente meublée**
- fauteuils ou chaises, tables basses et lampes.
- NIVEAU 0 Aucune aire de détente**
- on peut y trouver des fauteuils ou des chaises, sans autre mobilier.

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**BAR**

Dans tous les cas, les bars doivent faire l'objet d'un permis de bar.

- NIVEAU 5 Bar avec animation**
- canapés, fauteuils, tables basses ;
  - service de cocktails et carte d'apéritifs ;
  - musicien ou animation en soirée, en fin de semaine ou en saison ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 4 Bar américain**
- tabourets alignés le long du bar ;
  - canapés, fauteuils, tables basses ;
  - service de cocktails et carte d'apéritifs ;
  - musique d'ambiance.
- NIVEAU 3 Bar**
- sur place, avec service aux tables ;
  - tables bistro et chaises.
- NIVEAU 2 Service de boissons (alcool ou autres)**
- par le personnel, sur les lieux ;
  - comptoir avec tabourets seulement.
- NIVEAU 1 Distributeur automatique de boissons sur les étages ou service de boissons à la réception de l'hôtel**
- NIVEAU 0 Aucun bar ni service de boissons**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**CONSIGNE À BAGAGES**

Offerte en tout temps

**NIVEAU 3**    **Consigne réservée et verrouillée, avec surveillance permanente**

**NIVEAU 2**    **Consigne non verrouillée**

**NIVEAU 1**    **Pièce polyvalente ou espace sans service**

**NIVEAU 0**    **Aucun service de consigne**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## TÉLÉPHONE

- NIVEAU 4** **Téléphone public, téléphone intérieur, aire privée**
- l'emplacement doit être identifié ;
  - aire isolée, avec siège.
- NIVEAU 3** **Téléphone public et téléphone intérieur**
- NIVEAU 2** **Téléphone sur les lieux, pour l'extérieur**
- téléphone de l'établissement mis à la disposition des clients sur demande.
- NIVEAU 1** **Téléphone public sur les lieux**
- NIVEAU 0** **Aucun téléphone**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

## ACCÈS AUX SERVICES ET AUX AUTRES CHAMBRES

*La proportion est déterminée selon le nombre de chambres ayant accès à la réception, et ce, même si un autre bâtiment héberge d'autres services (ex. : salles de réunion).*

- NIVEAU 5**    **Entièrement par corridors intérieurs**
- toutes les chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 4**    **80 % par corridors intérieurs**
- 80 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 3**    **60 % par corridors intérieurs**
- 60 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 2**    **40 % par corridors intérieurs**
- 40 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 1**    **20 % par corridors intérieurs**
- 20 % des chambres de l'établissement donnent accès aux services et aux autres chambres par un corridor intérieur.
- NIVEAU 0**    **Aucun accès intérieur**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**COMMERCES**

*Le critère est accordé uniquement aux commerces situés à l'intérieur de l'établissement.*

- NIVEAU 5 Dépanneur et boutique**
- ouverts au moins 12 heures par jour.
- NIVEAU 4 Dépanneur ou boutique**
- ouvert au moins 12 heures par jour.
- NIVEAU 3 Comptoir indépendant ou mini-marché sans personnel sur place**
- distributrices de mets cuisinés et boissons non alcooliques, produits frais et variés ; ou
  - vente de produits de dépannage ou de souvenirs.
- NIVEAU 2 Comptoir à l'accueil**
- vente de produits de dépannage ou de souvenirs.
- NIVEAU 1 Distributeur automatique**
- NIVEAU 0 Aucun commerce**



SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**CENTRE D’AFFAIRES**

- NIVEAU 5** Service de secrétariat permanent, bureau et équipement avec postes Internet
- local fermé et identifié ;
  - ordinateur, imprimante et photocopieur.
- NIVEAU 4** Service de secrétariat sur demande (8 heures sur 24), postes Internet
- lieu identifié ;
  - ordinateur, imprimante et photocopieur.
- NIVEAU 3** Service de photocopie et de télécopie offert par le personnel en place
- NIVEAU 2** Photocopieur et télécopieur sur les lieux (libre-service)
- NIVEAU 1** Photocopieur ou télécopieur sur les lieux (libre-service)
- NIVEAU 0** Aucun service d'affaires

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**SERVICE DE GLAÇONS**

Machines à glace accessibles à la clientèle.

- NIVEAU 4**    **Une machine par étage ou service aux chambres**
- dans une aire fermée, par étage ou section ; ou
  - service des glaçons aux chambres offert jusqu'à 22 heures.
- NIVEAU 3**    **Une machine pour deux étages**
- dans une aire fermée.
- NIVEAU 2**    **Une machine pour l'établissement**
- NIVEAU 1**    **Glaçons sur demande**
- à la réception ou au bar.
- NIVEAU 0**    **Aucun service de glaçons**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état des services et des aménagements intérieurs porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation des services et des aménagements intérieurs.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- salles de réunion ou de banquet ;
- hall d'entrée et réception ;
- aires de détente ;
- bar ;
- corridors et aires communes ;
- toilettes publiques.

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES SALLES DE RÉUNION OU DE BANQUET**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres, comptoirs, luminaires, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DU HALL D'ENTRÉE, DE LA RÉCEPTION**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES AIRES DE DÉTENTE**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DU BAR**

Comprend murs, planchers, plafonds, décoration, mobilier, fenêtres

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

**ÉTAT DES CORRIDORS ET DES AIRES COMMUNES**

Comprend ascenseurs, escaliers, salles de distributeurs, luminaires, mobilier, corridors (portes extérieures des chambres, murs, planchers, plafonds, fenêtres)

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- brûlures ;
- déchirures ;
- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- défauts de finition de la peinture ou des recouvrements ;
- défauts de finition des éléments construits, des joints et des revêtements ;
- écaillage ;
- éraflures ;
- fissures ;
- gondolement de la moquette ;
- graffitis ;
- manque d'uniformité ;
- moisissure ;
- problèmes de mise de niveau ou dénivellations ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



**SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

**ÉTAT DES TOILETTES PUBLIQUES**

Comprend la robinetterie, les comptoirs-lavabos, le miroir et l'éclairage,  
les parois des cabines, les murs, les planchers et le plafond

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- absence de décoration ;
- absence ou bris des serrures des isoairs ;
- cernes ;
- défauts de finition ;
- écaillage ;
- éclaboussures ;
- éraflures ;
- fissures ;
- graffitis ;
- manque d'uniformité ;
- manque de qualité des fournitures (papier hygiénique, papier à mains, savon, etc.) ;
- moisissure ;
- odeurs désagréables ;
- problèmes de mise de niveau ;
- rouille ;
- saleté, accumulation de poussière, déchets ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 4 • LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

ÉLÉMENTS DE DÉMÉRITE

Ces éléments sont classés par ordre d'importance.  
Ceux qui ont la même valeur sont regroupés dans un même bloc.

(a) Absence de personnel sur les lieux la nuit

(b) Manque de propreté générale

(c) Personnel ne s'exprimant pas en français à la réception

(d) Absence de climatisation (salles de 100 places ou plus en tables rondes)

(e) Absence d'une trousse de premiers soins (**annexe A**)



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



SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**ENTRÉE PRINCIPALE**

- NIVEAU 5**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec portique**
- abri permanent permettant la circulation et le stationnement d'au moins un véhicule et protégeant la clientèle en cas d'intempéries.
- NIVEAU 4**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec marquise**
- abri tendu entre les véhicules et la porte d'entrée principale, protégeant la clientèle en cas d'intempéries.
- NIVEAU 3**    **Entrée éclairée, accès direct à l'auto, avec débarcadère**
- espace privé réservé aux véhicules de la clientèle.
- NIVEAU 2**    **Entrée éclairée, accès public**
- débarcadère public.
- NIVEAU 1**    **Entrée éclairée**
- NIVEAU 0**    **Autre type d'entrée ou entrée mal éclairée**

## SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

## BÂTIMENT

- NIVEAU 5** **Bâtiment patrimonial, réalisation architecturale, matériaux nobles**  
 Bâtiment patrimonial
- bâtiment classé ou reconnu en vertu de la Loi sur les biens culturels du Québec (construit avant 1945).
- Réalisation architecturale de valeur reconnue
- architecture remarquable ;
  - réalisation d'un architecte réputé ;
  - réalisation faisant preuve de grande innovation technologique ;
  - bâtiment qui a reçu une mention de mérite ou un prix.
- Bâtiment à revêtement en matériau noble
- bâtiment à plusieurs étages dont le rez-de-chaussée est doté d'un revêtement en matériau noble (granit, marbre, etc.) ;
  - revêtement de grande qualité pour les étages.
- NIVEAU 4** **Bâtiment ancestral, d'architecture reconnue fait de matériaux de qualité**
- bâtiment ancestral ; ou
  - bâtiment avec des revêtements de grande qualité (pierre, verre, béton, brique, bois, etc.), architecture remarquable ou design recherché.
- NIVEAU 3** **Bâtiment fait de matériaux de qualité**
- bâtiment avec des revêtements de grande qualité (pierre, verre, béton, brique, bois, etc.).
- NIVEAU 2** **Bâtiment de plus d'un étage fait de matériaux simples**
- bâtiment de plus d'un étage avec des revêtements sobres (vinyle, aluminium, aggloméré, stuc, etc.).
- NIVEAU 1** **Maison privée, bâtiment d'un étage fait de matériaux simples**
- bâtiment d'un étage avec des revêtements sobres (vinyle, aluminium, aggloméré, stuc, etc.) ; ou
  - bâtiment de style « résidence privée ».
- NIVEAU 0** **Maison mobile sans fondations**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**AMÉNAGEMENT PAYSAGER :  
ÉLÉMENTS HORTICOLES ET CONSTRUITS**

*Aménagement du terrain destiné à produire, par une disposition de végétaux, de matériaux et d'éléments construits, un effet de paysage naturel agréable en milieu urbain.*

*En milieu rural, conservation du patrimoine végétal indigène selon les régions géographiques et climatiques du Québec.*

<b>NIVEAU 5</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbres, arbustes, plantes, fleurs (six végétaux ou plus) et éléments construits</b>
<b>NIVEAU 4</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbres, arbustes, plantes, fleurs (quatre végétaux ou plus) et éléments construits</b>
<b>NIVEAU 3</b>	<b>Pelouse ou couvre-sols, arbustes, fleurs, plantes, arbres ou éléments construits</b>
<b>NIVEAU 2</b>	<b>Pelouse, arbres et fleurs ou plantes</b>
<b>NIVEAU 1</b>	<b>Pelouse et arbres</b>
<b>NIVEAU 0</b>	<b>Pelouse</b>

Exemples d'éléments horticoles :

- arbres ;
- arbustes
- couvre-sols ;
- fleurs ;
- pelouse ;
- plantes.

Exemples d'éléments construits :

- décoration thématique ;
- fontaine ;
- gloriette ;
- lampadaire ;
- muret ;
- plates-bande ;
- rocaille ;
- sculpture.



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

**AMÉNAGEMENT PAYSAGER :  
MISE EN VALEUR DU POTENTIEL EXPLOITABLE**

**2 POSSIBILITÉS**

**À L'EXTÉRIEUR OU SUR LE TOIT** \_\_\_\_\_

**NIVEAU 5** 75 % ou plus du potentiel exploitable et harmonie ou thématique

**NIVEAU 4** 75 % ou plus du potentiel exploitable

**NIVEAU 3** De 50 % à 74 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 2** De 25 % à 49 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 1** Moins de 25 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 0** Aucun aménagement paysager ou pelouse

**À L'INTÉRIEUR** \_\_\_\_\_

**NIVEAU 2** 50 % ou plus du potentiel exploitable

**NIVEAU 1** Moins de 50 % du potentiel exploitable

**NIVEAU 0** Aucun aménagement paysager

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**STATIONNEMENT**

**NIVEAU 4 Service de voiturier 24 heures sur 24**

**NIVEAU 3 Stationnement privé et surveillé**

- sur les lieux (intérieur ou extérieur) ;
- emplacement réservé à la clientèle de l'établissement ;
- nombre d'espaces de stationnement suffisant pour le nombre de chambres ;
- éclairé ;
- surveillance par du personnel ou par un système de sécurité.

**NIVEAU 2 Stationnement privé, non surveillé**

- espaces de stationnement en nombre raisonnable (intérieur ou extérieur) ;
- éclairé.

**NIVEAU 1 Stationnement public**

- stationnement partagé avec des clients autres que ceux de l'établissement ;
- éclairé ;
- intérieur ou extérieur ;
- sur les lieux.

**NIVEAU 0 Aucun stationnement ou aucun des autres niveaux**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

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

Propreté et maintenance

L'évaluation de l'état de l'extérieur de l'édifice porte sur les éléments énumérés aux pages suivantes et comporte toujours six niveaux, soit de 0 à 5. Le classificateur fixe une valeur qui correspond à sa perception de l'état de l'élément à classifier.

L'état correspond à 30 % de l'évaluation de l'extérieur de l'édifice.

L'état des critères suivants sera pris en compte :

- entrée principale ;
- bâtiment ;
- enseignes ;
- aménagement paysager ;
- stationnement et voies d'accès.

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

**ÉTAT DE L'ENTRÉE PRINCIPALE**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- corps étrangers ;
- fissures dans le revêtement ;
- lignes de délimitation défraîchies ;
- manque d'entretien du mobilier et des équipements ;
- mauvaises herbes à travers le revêtement et sur les bordures ;
- présence de débris divers ;
- taches d'huile à moteur ;
- trous, bosses et nids-de-poule.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

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

**ÉTAT DU BÂTIMENT**

Comprend murs, portes et fenêtres, lucarnes, toiture, balcons, cheminées, etc.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- décoloration ou détérioration des finis et des matériaux ;
- fissures et trous dans le revêtement ;
- graffitis ;
- manque d'entretien des éléments construits ;
- manque d'homogénéité ;
- peinture défraîchie ou écaillée ;
- taches.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

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

**ÉTAT DES ENSEIGNES**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- ampoules brûlées ;
- bris ;
- corps étrangers ;
- décoloration ;
- fissures dans le revêtement ;
- manque d'entretien ;
- manque d'homogénéité ;
- présence de détritits divers ;
- rouille ;
- taches ;
- trous.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

**ÉTAT DE L'AMÉNAGEMENT PAYSAGER**

Comprend le terrain et les éléments construits.

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- arbres et arbustes non entretenus ;
- corps étrangers ;
- éléments construits détériorés ou mal entretenus ;
- érosion ;
- gazon jauni ;
- manque d'harmonie ;
- mauvais nivellement ;
- mauvais drainage ;
- mauvaises herbes ;
- plantes fanées ;
- présence de détritits divers ;
- terrain en friche.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**

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

**ÉTAT DU STATIONNEMENT ET DES VOIES D'ACCÈS**

L'évaluation de l'état tient compte des éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- corps étrangers ;
- fissures dans le revêtement ;
- lignes de délimitation défraîchies ;
- manque d'entretien du mobilier et des équipements ;
- mauvaises herbes à travers le revêtement et sur les bordures ;
- présence de détritits divers ;
- taches d'huile à moteur ;
- trous, bosses et nids-de-poules.

**NIVEAU 5 Impeccable**

**NIVEAU 4 Très bon**

**NIVEAU 3 Bon**

**NIVEAU 2 Faible**

**NIVEAU 1 Très faible**

**NIVEAU 0 Inacceptable**



SECTION 5 • L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

ÉLÉMENT DE DÉMÉRITE

Nuisance visuelle (construction à l'abandon, contenants à déchets, matériaux laissés à la vue, etc.)

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



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

**SERVICES**

- (a)** Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte :
- 1) stationnement réservé identifié ;
  - 2) accès à l'établissement de façon autonome ;
  - 3) salle de toilette publique adaptée et équipée ;
  - 4) salle de bains privée adaptée et équipée ;
  - 5) chambre aménagée.
- (b)** Conciergerie avec personnel attiré Clés d'Or
- (c)** Nettoyage à sec :
- service 24 heures ; ou
  - service 12 heures, à la réception ; ou
  - service 12 heures, à la chambre.
- (d)** Restauration certifiée CAA ou Relais & Châteaux

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

**ACTIVITÉS**

*Toutes ces activités doivent pouvoir être exercées sur les lieux de l'établissement.*

- (a)** Activités de plein air (golf, ski, patinoire, etc.)
- (b)** Activités intérieures (tennis, racquetball, squash, etc.)
- (c)** Activités nautiques (au moins deux)
- (d)** Baignade : piscine extérieure ou tout autre type de baignade
- (e)** Baignade : piscine intérieure

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

**INSTALLATIONS**

*Toutes ces installations doivent se trouver sur les lieux de l'établissement.*

- (a)** Abri verrouillé et fermé pour motoneiges ou bicyclettes
- (b)** Ascenseur(s)
- (c)** Centre de conditionnement physique :
  - sept appareils et un moniteur ;
  - trois à six appareils.
- (d)** Centre de santé :
  - affilié à une bannière ou une association reconnue ; ou
  - membre en règle de l'Alliance Spas Relais Santé ; ou
  - membre spa certification d'excellence ; ou
  - membre spa associé ; ou
  - membre de Destination Spa Group ; ou
  - avec deux salles de soins ou plus.
- (e)** Foyer(s)
- (f)** Guichet automatique bancaire
- (g)** Laveuse et sècheuse (libre-service)
- (h)** Prise de courant extérieure pour automobile
- (i)** Sauna
- (j)** Spa, jacuzzi



**SECTION 7**  
**LE TOURISME DURABLE**





SECTION 7 • LE TOURISME DURABLE

**2 POSSIBILITÉS**

- (a) L'établissement a entrepris une démarche environnementale avec un ou plusieurs organismes reconnus tels LEEDS, Clé verte, RéserVert, BOMA BEST, etc.

-- OU --

- (b) L'établissement applique un minimum de cinq actions parmi les suivantes :

**Chambres :**

- 1) Détecteur d'occupation ou minuterie contrôlant l'éclairage
- 2) Possibilité de demander qu'on ne change pas les draps
- 3) Systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation éconergétiques
- 4) Thermostat programmable ou détecteur d'occupation pour le chauffage
- 5) Utilisation de matériaux de construction biologiques

**Salles de bains :**

- 1) Possibilité de demander qu'on ne change pas les serviettes
- 2) Produits de nettoyage biodégradables
- 3) Produits de toilette biodégradables
- 4) Utilisation de mécanismes économiseurs d'eau
- 5) Utilisation de matériaux de construction biologiques

**Aménagements intérieurs**

- 1) Appareils électriques et électroniques reconnus pour leur efficacité énergétique (par ex. : homologués « Energy Star »)
- 2) Promotion de moyens de transport à faible impact environnemental, offre de véhicules hybrides ou service de navette (établissements situés dans un environnement urbain)
- 3) Récupération des eaux de pluie ou pratique de l'herbicyclage (laisser les rognures de gazon sur la pelouse – établissements situés dans un environnement rural)
- 4) Système de filtration d'air (échangeur d'air) ou géothermique
- 5) Utilisation de papier non traité au chlore (serviettes de table, papier à mains, etc.)
- 6) Utilisation de produits équitables (café, chocolat, etc.)
- 7) Utilisation de sources d'énergie écologiques (par ex. : énergie solaire)
- 8) Utilisation de matériaux de construction biologiques



# **ANNEXE**



ANNEXE A • TROUSSE DE PREMIERS SOINS

La trousse de premiers soins doit se trouver dans un endroit propre et pourvu d'un lavabo pour permettre aux secouristes de se laver les mains et de nettoyer la blessure à l'eau et au savon doux. La trousse doit être propre et facile d'accès en tout temps.

**Matériel de base :**

- un manuel de secourisme approuvé par un organisme reconnu (CSST, Ambulance Saint-Jean, etc.) ;
- une paire de ciseaux à bandage ;
- une pince à écharde ;
- des épingles de sûreté (grandeurs assorties) ;
- des pansements adhésifs (25 mm x 75 mm) stériles enveloppés séparément ;
- des compresses de gaze (101,6 mm x 101,6 mm) stériles enveloppées séparément ;
- des rouleaux de bandage de gaze stérile (50 mm x 9 m et 101,6 mm x 9 m) enveloppés séparément ;
- des bandages triangulaires ;
- des pansements compressifs (101,6 mm x 101,6 mm) stériles enveloppés séparément ;
- un rouleau de diachylon (25 mm x 9 m) ;
- des tampons antiseptiques enveloppés séparément.

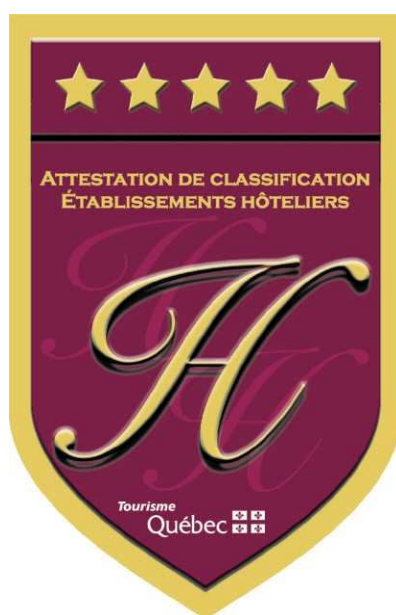
**Matériel supplémentaire recommandé :**

- des gants jetables en vinyle ou en latex ;
- un masque de poche avec soupape unidirectionnelle pour réanimation cardiorespiratoire (RCR) ;
- une compresse froide instantanée.

ANNEXE A • TROUSSE DE PREMIERS SOINS

# ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS Critères d'évaluation

Édition 2012



CITOQ

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

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

Tous les critères alignés verticalement ont la même valeur, quelle que soit la section à laquelle ils appartiennent. Les critères les plus près de la marge de gauche sont les plus importants, et ainsi de suite.

### Chambres

#### Literie

#### Qualité de l'ameublement

- Appareils électroniques
- Bureau de travail
- Couvre-lit
- État du matelas et du sommier
- Superficie minimale

- Appareils d'éclairage
- Chaise de travail
- Chauffage
- Climatisation
- État du couvre-lit
- État de la literie
- État du plancher
- Meuble de rangement
- Murs
- Plancher
- Sièges
- Types de lits
- Verrouillage des portes

- Appareils de téléphone
- Cintres
- État des appareils de chauffage
- État des appareils de climatisation
- État des appareils d'éclairage
- État des appareils de téléphone, électroniques et électriques
- État du bureau de travail
- État de la chaise de travail
- État des éléments décoratifs
- État du meuble de lit
- État des meubles de rangement
- État des murs
- État des parures de fenêtres

État de la penderie ou de l'armoire  
État du plafond  
État des sièges  
État des tables de chevet  
Meuble de lit  
Parures de fenêtres  
Penderie ou armoire  
Porte-bagages  
Service Internet  
Tables de chevet

---

## Salles de bains

### Appareils sanitaires

Appareils d'éclairage  
État de la baignoire ou de la douche  
État du linge de toilette  
Linge de toilette  
Murs  
Plancher  
Qualité du linge de toilette  
Superficie minimale  
Tour de la douche

---

Chauffage  
Comptoir et rangement  
État des accessoires  
État des appareils d'éclairage  
État du cabinet d'aisances (toilette)  
État du lavabo  
État des murs  
État du plafond  
État du plancher  
État du rideau ou de la porte de douche  
Miroir  
Produits de toilette  
Rideau ou porte de douche

---

## Restauration

Ouverture des restaurants  
Types de petit-déjeuner

Mise en place  
Personnel  
Salle à manger principale  
Service aux chambres

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

## Les aménagements intérieurs

Salles de réunion ou de banquet

Hall d'entrée  
Réception

Accès aux services et aux autres chambres  
Aires de détente  
Bar  
Centre d'affaires  
Commerces  
État des aires de détente  
État du bar  
État des corridors et des aires communes  
État du hall d'entrée et de la réception  
État des salles de réunion ou de banquet  
État des toilettes publiques

Consigne à bagages  
Service de glaçons  
Téléphone

## Extérieur de l'édifice

### Entrée principale

Bâtiment  
Stationnement

Aménagement paysager - éléments horticoles et construits  
Aménagement paysager- Mise en valeur du potentiel exploitable  
État du bâtiment

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

## Tourisme durable

### Minimum de cinq actions - Tourisme durable

L'établissement a entrepris une démarche environnementale avec un ou plusieurs organismes reconnus

## Éléments de démerite

### Chambres

Salles de bains

Aménagements intérieurs

Extérieur de l'édifice

## Option

### Service de visite avec frais

À la demande de l'exploitant, à l'une ou l'autre des étapes décrites précédemment, la CITQ peut visiter l'établissement, le chantier ou tenir une ou des rencontres avec l'équipe de gestion afin de :

- bien faire comprendre les critères de classification ou les résultats d'une visite de classification antérieure ;
- constater sur place ou sur plan les limites et les possibilités d'un projet ou d'un établissement ;
- évaluer avec plus de précision les mesures susceptibles d'aider l'exploitant à atteindre le résultat de classification recherché.

**La visite d'un établissement ou la tenue d'une réunion avec les gestionnaires de projet est facturée sur une base horaire et les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance sont facturés en sus au besoin.**



### POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Composez le 450 679-3737 ou le 1 866 499-0550, de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, et demandez à parler avec un agent de la Direction des relations avec les exploitants, qui vous expliquera comment ce service pourrait répondre à vos besoins.

# Faites appel à notre service de scénarisation

et nous vous aiderons à atteindre vos objectifs de classification !



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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



Organisation mondiale  
du tourisme



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

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

*Partenaire important dans l'amélioration  
de la qualité de l'hébergement touristique au Québec*

# Un service de scénarisation qui a fait ses preuves



« Il arrive que des exploitants soient déçus du faible impact de leurs rénovations sur le résultat de leur classification.

Il se trouve également des promoteurs qui, malgré des investissements considérables, n'obtiennent pas le niveau de classification espéré pour un nouvel établissement.

Voilà pourquoi, à la demande de nombreux exploitants, la CITQ a mis sur pied un service de scénarisation qui a fait ses preuves. »

## À qui s'adresse-t-il ?

À tous les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets songeant à :

- ouvrir un nouvel établissement ;
- rénover un établissement ;
- consolider un résultat de classification.

## Quel objectif vise-t-il ?

Aider les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets à :

- atteindre le résultat de classification visé ;
- mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.



## Comment fonctionne-t-il ?

Gratuit s'il est dispensé par téléphone, le service de scénarisation est tarifé s'il comporte une visite d'établissement, de chantier ou des réunions en présence de l'exploitant\* aux bureaux de la CITQ.

## Un service en quatre étapes

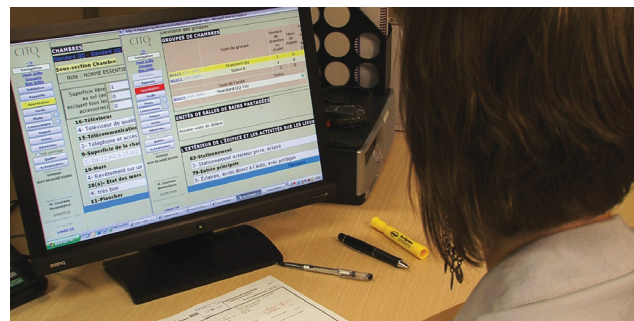
**1** Dans le cas d'un nouvel établissement, la CITQ explique à l'exploitant comment obtenir le guide de classification et les exigences reliées au résultat de classification recherché par celui-ci.

Dans le cas d'un établissement existant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères n'ayant pas obtenu le niveau de classification recherché lors de la dernière visite de classification de son établissement.

**2** L'exploitant fournit **par écrit** à la CITQ la description détaillée du nouvel établissement ou, dans le cas d'un établissement existant, la liste des changements projetés.

**3** Ces données sont ensuite traitées à l'aide d'un logiciel de scénarisation spécialement mis au point par la CITQ, qui peut ainsi :

- estimer le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- mesurer l'impact des changements projetés sur le résultat de classification d'un établissement existant.



**4** Dans le cas où la scénarisation ne donne pas le résultat de classification recherché par l'exploitant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères où un effort supplémentaire doit être consenti afin de maximiser ses chances d'atteindre ce résultat.

\* Pour la clarté du texte, le terme « exploitant » désigne également les gestionnaires de projets et les promoteurs.



## Bon de travail

#

### Établissement

Identifiant : 118683  
Appellation : HOTEL SACACOMIE  
  
Municipalité : Saint-Alexis-des-Monts  
Personne  
rencontrée : Mme Joyce Plante

### Type de visite

- Clé verte  
 Kéroul  
 RéserVert  
 Scénarisation  
 Visite intérimaire  
 Autre : *estimation*

### Temps facturable

Date	Temps (h)	Description
2015-07-02	2,	Visite 2h x 100\$ = 200\$
2015-07-02	2,	Rédaction du rapport 2h x 100\$ = 200\$

### Autres dépenses (frais de transport, de subsistance, d'hébergement, etc.)

Date	Quantité	Description
2015-07-02	2	Repas Diner 24\$ x 2 = 48\$
2015-07-02	360 km	180 km x 2 à 0,43\$ = 154,80\$

### Remarque

Scénarisation demandée afin de conforter N4.  
visité en 2013 dernière fois, résultat près de fragile (697) Ch et SDB N3  
5 groupes de chambres  
  
Facture totale à 605 \$

X

Signature

Dessureault, Jocelyn  
Nom (en lettres moulées)

2015-07-02  
Date





Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

Le 2 juillet 2015

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Visite de scénarisation – Modalités – Établissement n° 118683**

Madame,

Conformément à votre discussion téléphonique avec mon collègue M. Vaillancourt, au sujet de votre demande de visite de scénarisation, nous vous envoyons l'estimation des coûts. Cette visite nous permettra d'évaluer la possibilité d'un surclassement pour votre établissement, ou de vous fournir l'aide nécessaire pour l'obtention du niveau de classification désiré, ou encore de collaborer à mieux cibler vos investissements en fonction du niveau de classification recherché. Cependant, seule la visite du classificateur sur les lieux, une fois l'étude terminée, permet de déterminer le niveau de classification d'un établissement. Aussi, les résultats présumés à l'étude du dossier n'engagent en rien la responsabilité de la CITOQ quant à ceux obtenus suite à la visite du classificateur.

Nous avons estimé le coût de la visite de scénarisation à votre établissement à environ 605 \$, répartis comme suit : les frais de visite sont de 100 \$ de l'heure (le temps minimal est de deux heures), auxquels s'ajoutent les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance au tarif en vigueur ainsi que le temps associé à la rédaction du rapport. Les taxes sont en sus. La période préalable passée au téléphone avec nos agents est gratuite.

Nous vous demandons donc de nous confirmer que vous souhaitez toujours vous prévaloir du service de scénarisation en retournant l'entente signée. Une facture couvrant l'acompte de 200 \$ plus taxes vous sera alors acheminée. Le paiement devra en être acquitté avant la visite.

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, prière de me joindre en composant le 450 679-3737 ou le 1 866 499-0550, poste 234.

Recevez, Madame, nos sincères salutations.

Karine Gendron,  
Coordonnatrice,  
Relations avec les exploitants

c. c. Jocelyn Dessureault, directeur, Classification  
p. j. Entente relative au service de visite de scénarisation d'un établissement d'hébergement touristique



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## ENTENTE RELATIVE AU SERVICE DE SCENARISATION DE CLASSIFICATION D'UN ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE

Établissement n° 118683 – HÔTEL SACACOMIE

Afin de donner suite à votre demande de service de scénarisation, veuillez :

- lire l'information ci-dessous ;
- signer à l'endroit approprié au bas de la page ;
- verser un acompte de 200 \$ plus taxes attestant de votre demande (par chèque ou carte de crédit) ;
- retourner le tout par courrier ou télécopie (450 679-1489).

### Objectifs du service de scénarisation :

- Aider les gestionnaires de projets et les exploitants d'établissements à atteindre le résultat de classification désiré ;
- Aider ces derniers à mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.

### Description du service de scénarisation :

- Mesurer, à l'aide d'une description détaillée fournie par l'exploitant, l'impact des améliorations projetées sur le résultat de classification d'un établissement existant ;
- Établir, à l'aide d'une description détaillée fournie par l'exploitant, le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- Recommander les améliorations à apporter pour maximiser les chances d'atteindre le résultat de classification recherché.

**Note :** Les services de scénarisation sont facturables. Veuillez trouver ci-inclus l'estimation des coûts ou la facture s'appliquant à votre établissement. Ces frais et honoraires devront être acquittés par l'exploitant avant que le rapport faisant suite à la scénarisation effectuée par la CITQ ne lui soit transmis.

### *Mise en garde*

Seule la visite d'un classificateur sur les lieux, une fois les travaux terminés, permet de déterminer le résultat de classification d'un établissement. Aussi, les résultats obtenus à l'aide du logiciel de scénarisation n'engagent en rien la responsabilité de la CITQ quant aux résultats obtenus suite à la visite du classificateur.

J'ai pris connaissance des renseignements ci-dessus et j'accepte spécifiquement la mise en garde qui précède.

X

JOYCE PLANTE

Date

CSE-04-10

### Experts en classification et certification

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7



**ENTENTE RELATIVE  
AU SERVICE DE SCENARISATION DE CLASSIFICATION  
D'UN ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE**

Établissement n° 118683 – HÔTEL SACACOMIE

Afin de donner suite à votre demande de service de scénarisation, veuillez :

- lire l'information ci-dessous ;
- signer à l'endroit approprié au bas de la page ;
- verser un acompte de 200 \$ plus taxes attestant de votre demande (par chèque ou carte de crédit) ;
- retourner le tout par courrier ou télécopie (450 679-1489).

**Objectifs du service de scénarisation :**

- Aider les gestionnaires de projets et les exploitants d'établissements à atteindre le résultat de classification désiré ;
- Aider ces derniers à mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.

**Description du service de scénarisation :**

- Mesurer, à l'aide d'une description détaillée fournie par l'exploitant, l'impact des améliorations projetées sur le résultat de classification d'un établissement existant ;
- Établir, à l'aide d'une description détaillée fournie par l'exploitant, le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- Recommander les améliorations à apporter pour maximiser les chances d'atteindre le résultat de classification recherché.

**Note :** Les services de scénarisation sont facturables. Veuillez trouver ci-inclus l'estimation des coûts ou la facture s'appliquant à votre établissement. Ces frais et honoraires devront être acquittés par l'exploitant avant que le rapport faisant suite à la scénarisation effectuée par la CITQ ne lui soit transmis.

**Mise en garde**

Seule la visite d'un classificateur sur les lieux, une fois les travaux terminés, permet de déterminer le résultat de classification d'un établissement. Aussi, les résultats obtenus à l'aide du logiciel de scénarisation n'engagent en rien la responsabilité de la CITQ quant aux résultats obtenus suite à la visite du classificateur.

J'ai pris connaissance des renseignements ci-dessus et j'accepte spécifiquement la mise en garde qui précède.

X *Joyce Plante*  
JOYCE PLANTE

8-07-2015

Date



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT: 118683

Facture: F000129443

CATÉGORIE: Établissements hôteliers

Date: 2015.07.21

L'AUBERGE DU LAC SACACOMIE INC.  
Joyce Plante  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts, Québec J0K 1V0

**NOM DE L'ÉTABLISSEMENT**

HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts, Québec J0K 1V0

Période de facturation	Description	Montant
Ouverture de dossier	1 Acompte pour visite de scénarisation	200,00

Total partiel	200,00
TPS (R136137452)	10,00
TVQ (1015890106)	19,95
<b>Total</b>	<b>229,95\$</b>

***Ces frais ne sont pas remboursables.***

DÉTACHER ICI

NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT: 118683

Facture: F000129443

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT

Date d'échéance: Sur réception

HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts, Québec J0K 1V0

Total partiel	200,00
TPS (R136137452)	10,00
TVQ (1015890106)	19,95
<b>Total</b>	<b>229,95\$</b>

**RETOURNER À:**

CITQ  
1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil, QC J4K 5G7

Tél.: 450 679-3737 Mtl: 514 499-0550

Télé.: 450 679-1489

Sans frais: 1 866 499-0550

Courriel: info@citq.qc.ca

Émettre votre chèque ou mandat-poste à l'ordre de CITQ

Veillez indiquer au RECTO du chèque le numéro de votre établissement.

Veillez joindre cette partie avec votre paiement.

*An English copy is available upon request*



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

Le 30 septembre 2015

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Rapport de scénarisation - Établissement n° 118683**

Madame,

La présente précise les observations relevées lors notre visite de scénarisation du 2 septembre dernier à votre établissement. Il est important de vous rappeler, comme vous l'avez lu dans l'entente relative au service de scénarisation, que seule la visite d'un classificateur sur les lieux permet de déterminer le niveau de classification final d'un établissement.

Le but de la scénarisation était de vérifier s'il est possible pour votre établissement de maintenir le résultat de 4 étoiles. Nos estimations démontrent que ce serait réalisable, mais cela demanderait d'importants investissements principalement dans les salles de bains.

Comme vous le savez, une nouvelle norme de classement est entrée en vigueur en 2015. Cette norme est fondée sur le résultat des sections CHAMBRES ET SALLES DE BAINS. Le résultat d'un établissement en nombre d'étoiles repose donc non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections, mais aussi sur la cote des deux sections nommées ci-dessus. Par exemple, pour qu'un établissement hôtelier obtienne 4 étoiles, il doit présenter des chambres et des salles de bains de niveau 4. Dans leur état actuel, les chambres et les salles de bains obtiennent le niveau 3. Il sera donc essentiel de renforcer ces sections avant la prochaine visite à votre établissement.

Lors de la visite de scénarisation, plusieurs critères traitant de l'état étaient faibles, voire très faibles par endroits. Par exemple, la moquette des aires communes, particulièrement près du bar, était très tâchée, le contour de certaines douches était noirci, le bas de certains rideaux de douche était sale, etc. Nous vous rappelons également que l'*État des éléments* représente un aspect important du résultat final de classification. En effet, la notion de l'état correspond à **30 %** du résultat final d'un établissement hôtelier. **Il est donc impératif de prêter une attention particulière et soutenue à l'état des éléments.** Nous avons joint à ce rapport un CD-Rom contenant les photos prises au moment de la visite de scénarisation afin de vous aider à comprendre certaines lacunes.

Voici les éléments que nous vous suggérons d'améliorer avant la prochaine visite à votre établissement. Notez que pour l'ensemble des sections, les critères énumérés le sont selon leur ordre d'importance.

## **SECTION CHAMBRES**

Cette section, correspond à 40 p. cent du résultat final de la classification. Le niveau obtenu à cette section correspond à une moyenne des résultats calculée pour l'ensemble des chambres visitées.

Tel que discuté au moment de la visite, nous vous suggérons d'améliorer le niveau attribué au critère **Bureau de travail**. Nous vous suggérons d'atteindre le niveau maximal pour cet élément, dans la totalité des chambres. À ce niveau, le guide fait référence à un bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, avec barre d'alimentation ou quatre prises libres au niveau du plateau.

Nous vous suggérons également de remplacer la **Chaise de travail** par un fauteuil ergonomique, dans la totalité des chambres. Ainsi, nous pourrions accorder le niveau maximal pour ce critère.

Le niveau maximal pouvant être atteint au critère **Verrouillage des portes**, avec des serrures à clé, est de niveau 3. C'est le niveau que nous vous suggérons d'atteindre. Pour y arriver, nous devrions retrouver trois éléments supplémentaires à la serrure à clé. Nommons, par exemple, le judas, l'entrebâilleur à chaîne ou à tige métallique et le pêne dormant ou pêne demi-tour.

Assurez-vous que le nombre de **Cintres** offerts dans chaque chambre corresponde bien au nombre requis pour l'atteinte du niveau maximal. Au niveau 5, le guide fait référence à neuf cintres et plus. Assurez-vous également que certains cintres soit à pinces et d'autres rembourrés puisque leur présence est essentielle à l'atteinte de ce niveau.

Nous vous suggérons, tel que mentionné sur place, d'ajouter un **Meuble de lit** afin que nous en retrouvions un pour chaque lit. Nous vous suggérons d'ajouter un meuble de lit en bois clair, stratifié de qualité supérieure ou de matériau de qualité équivalente. Certaines unités en possédaient déjà un, mais sa qualité était plutôt équivalente au niveau 2 - *en stratifié, plaqué ou matériau de qualité équivalente*.

Comme nous retrouvions qu'un type de **Parures de fenêtres**, avec opacité, dans les chambres, le niveau 3 a été octroyé à ce critère. Nous vous suggérons d'ajouter deux autres types de parures (exemple : voilage, cantonnière, etc.), dans chaque chambre, afin d'atteindre le niveau maximal pour cet élément. Attention, si nous retrouvons plus d'une fenêtre dans la chambre, chacune des fenêtres doit offrir trois types de parures pour atteindre ce niveau.

Plusieurs **Services et installations complémentaires** sont déjà présents dans les chambres. Nous vous suggérons tout de même d'en ajouter. Vous pourriez songer à offrir le *Mini-bar ou réfrigérateur* et le *Cahier de service dans l'unité*.

Nous vous référons à la page du guide de classification traitant des **Éléments de démerite** afin de vous assurer qu'aucun ne sera appliqué.

## SECTION SALLES DE BAINS

Cette section, représente 20 p. cent du résultat final et le niveau obtenu à cette section est le résultat d'une moyenne calculée pour l'ensemble des salles de bains visitées.

Tel que décrit au début du rapport, chacune des sections CHAMBRES et SALLES DE BAINS, en plus du résultat global, doit atteindre le niveau 4, pour que l'établissement puisse afficher le niveau final de 4 étoiles. Afin d'atteindre le niveau 4 à la section SALLES DE BAINS, des travaux de plus grande envergure seront sans doute nécessaires afin d'atteindre ce niveau.

C'est le cas notamment avec le critère **Plancher**. La plupart des unités offrent un plancher de linoléum. Nous vous suggérons de remplacer ce type de revêtement par un revêtement de plus grande qualité. Certaines chambres offrent déjà une qualité supérieure (ardoise). Nommons, par exemple, l'unité 1600 *Suite Présidentielle*. Peut-être pourriez-vous choisir ce type de matériau pour la totalité des salles de bains.

Nous vous suggérons d'ajouter un produit supplémentaire aux **Produits de toilette** déjà offerts, dans la totalité des salles de bains. Ainsi, vous pourriez obtenir le niveau maximal à ce critère. Au niveau 5, le guide fait référence à cinq produits supplémentaires aux articles de base (papier hygiénique de grande qualité, papiers-mouchoirs de grande qualité, une savonnette de qualité au lavabo et une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche).

Nous vous suggérons d'ajouter des sources lumineuses afin d'améliorer le niveau octroyé au critère **Appareils d'éclairage**. Il n'est pas nécessaire d'effectuer des travaux électriques pour ajouter de l'éclairage. Vous pourriez ajouter une veilleuse et remplacer le miroir grossissant déjà présent dans les salles de bains par un miroir avec lumière intégrée et nous pourrions alors considérer deux sources d'éclairage de plus. Nous vous conseillons d'effectuer ces ajouts et remplacements dans la totalité des salles de bains.

Nous vous référons à la page du guide de classification traitant des **Éléments de démerite**. Nous attirons votre attention sur l'élément *Bruit de ventilation incommodant, que le ventilateur soit raccordé ou non au bouton de l'éclairage*. Lors de la visite, certaines ventilations étaient bruyantes, mais vous aviez mentionné votre intention de corriger la situation. Prêtez également une attention particulière à la *Présence de moquette* qui entraîne une pénalité. Certaines unités présentent de la moquette autour de la baignoire. Peut-être pourriez-vous songer à corriger cette situation.

## SECTION AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

Cette section représente 10 p. cent du résultat final. Les critères apparaissant à cette section sont difficilement modifiables. Cependant, nous vous suggérons d'évaluer la possibilité

d'améliorer le niveau associé au critère **Service de glaçons**. Nous vous suggérons d'offrir une machine par étage ou section, dans une aire fermée, ou encore d'offrir le service des glaçons aux chambres jusqu'à 22 heures.

---

Finalement, nous désirons vous mentionner que les recommandations énumérées dans le présent rapport ne sont que des suggestions. D'autres améliorations à tout autre critère pourraient également conforter le résultat de votre établissement. Les décisions finales vous appartiennent.

Comme votre établissement devait être visité cette année, mais que vous avez fait appel à notre service d'aide afin de conforter votre résultat, nous comprenons que vous aimeriez un délai supplémentaire afin de procéder aux ajouts et travaux mentionnés. **Nous aimerions cependant être informés des délais souhaités. Nous vous remercions à l'avance de bien vouloir nous informer de la date estimée à laquelle vous pensez que le tout sera terminé.**

Nous demeurons à votre entière disposition pour toute question relative au programme de classification. N'hésitez pas à communiquer avec moi, au poste 234, il me fera plaisir de vous aider.

Nous vous remercions et vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.



Karine Gendron,  
Coordonnatrice,  
Relations avec les exploitants

c.c. Jocelyn Dessureault, Directeur de la classification

p.j. Résumé des suggestions



## RÉSUMÉ DES SUGGESTIONS POUR CONFORTER ET MAINTENIR LE NIVEAU FINAL DE 4 ÉTOILES

Critère	Page du Guide	Niveau Suggéré	Description
<b>SECTION CHAMBRES</b>			
Bureau de travail	p. 9	3	<u>Dans toutes les unités :</u>  Bureau de travail de 60 cm sur 120 cm (24 po sur 48 po) ou plus, avec barre d'alimentation ou quatre prises libres au niveau du plateau
Chaise de travail	p. 10	5	<u>Dans toutes les unités :</u>  Fauteuil de travail ergonomique
Verrouillage des portes	p. 21	3	<u>Dans toutes les unités :</u>  Serrure à clé et trois éléments ou serrure de haute technologie et un élément  Exemples d'éléments : -Entrebâilleur à chaîne -Entrebâilleur à tige métallique -Judas -Pêne demi-tour -Pêne dormant.
Cintres	p. 24	5	<u>Dans toutes les unités :</u>  Plus de huit cintres <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande qualité des cintres (cintres avec et sans pinces, cintres rembourrés) ;</li> <li>• Uniformité.</li> </ul>
Meuble de lit	p. 6	2 ou 3	<u>Dans les chambres où vous devez ajouter le meuble de lit : Niveau 3 :</u>  Lit de grande qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>• En bois clair, stratifié de qualité supérieure ou matériau de qualité équivalente.</li> </ul>

<b>Meuble de lit (suite)</b>	p. 6	<b>2 ou 3</b>	<p><b><u>Dans les unités où il y en a déjà un : Niveau 2 :</u></b></p> <p><b>Lit de qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En stratifié, plaqué ou matériau de qualité équivalente.</li> </ul>
<b>Parures de fenêtres</b>	p. 22	<b>5</b>	<p><b><u>Dans toutes les unités :</u></b></p> <p><b>Opacité et trois parures</b></p> <p><b>Exemple de parures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantonniers</li> <li>-Finition architecturale</li> <li>-Rideau</li> <li>-Store à enroulement automatique</li> <li>-Store vénitien</li> <li>-Voilage</li> </ul>
<b>Services et installations complémentaires</b>	p. 47	<b>Sans objet</b>	<p><b><u>Dans la totalité des chambres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mini-bar ou réfrigérateur</li> <li>-Nécessaire pour préparation de boissons chaudes</li> <li>-Réveille-matin</li> <li>-Balcon privé meublé avec espace pour deux chaises</li> <li>-Cahier de service dans l'unité</li> <li>-Couverture supplémentaire</li> <li>-Fer et planche à repasser dans l'unité</li> <li>-Miroir pleine longueur</li> <li>-Oreiller supplémentaire avec housse</li> <li>-Verres à vin en verre et seau à glace hermétique</li> </ul> <p><b><u>Dans certaines unités :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Espace cuisine</li> <li>-Coffret de sûreté dans l'unité</li> <li>-Foyer</li> <li>-Table à café, tablette ou meuble polyvalent autre que ceux évalués</li> </ul>
<b>Éléments de démerite</b>	p. 48	<b>Sans objet</b>	À vérifier afin de les éviter

Critère	Page du Guide	Niveau Suggéré	Description
<b>SECTION SALLES DE BAINS</b>			
Appareils d'éclairage	p. 62	3 ou 4	<p><u>Dans la totalité des unités à l'exception des Suites Exécutives : Niveau 3 :</u></p> <p><b>Quatre sources d'éclairage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonction : vision précise dans le miroir ;</li> <li>• Éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo ;</li> <li>• Rhéostat ou série de lumières au plafond, avec forte intensité de lumens.</li> </ul> <p><u>Dans les Suites Exécutives : Niveau 4 :</u></p> <p><b>Trois sources d'éclairage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonction : vision précise dans le miroir ;</li> <li>• Éclairage au-dessus du miroir, près du lavabo.</li> </ul>
Plancher	p. 58	4	<p><u>Dans toutes les unités :</u></p> <p><b>Matériaux de très grande qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Granit ;</li> <li>• Marbre ;</li> <li>• Ardoise ;</li> <li>• Marmoleum ;</li> <li>• Bois exotique.</li> </ul>
Produits de toilette	p. 56	5	<p><u>Dans toutes les unités :</u></p> <p><b>Articles de base et cinq produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papier hygiénique de grande qualité ;</li> <li>• Papier-mouchoirs de grande qualité ;</li> <li>• Une savonnette de qualité au lavabo (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité) ;</li> <li>• Une savonnette de qualité à la baignoire ou à la douche (au choix de l'exploitant, ajout d'un distributeur de savon liquide de qualité).</li> </ul>

Produits de toilette (suite)	p. 56	5	<p><b>Exemple de produits de toilette :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bonnet de douche</li> <li>-Cure-oreilles</li> <li>-Nécessaire à chaussures</li> <li>-Nécessaire à manucure</li> <li>-Nécessaire de couture</li> <li>-Tampons démaquillants.</li> </ul> <p><b>Exemple de produits en bouteille ou contenants à remplissage unique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conditionneur</li> <li>-Crème de corps</li> <li>-Gel de bain et de douche</li> <li>-Lotion hydratante</li> <li>-Rince-bouche</li> <li>-Savon à lessive</li> <li>-Shampooing.</li> </ul>
Éléments de démérite	p. 76	Sans objet	À vérifier afin de les éviter Prêtez une attention particulière à l'élément <i>Bruit de ventilation incommodant, que le ventilateur soit raccordé ou non au bouton de l'éclairage</i>

<b>SECTION AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS</b>			
Service de glaçons	p. 105	4	<p><b>Une machine par étage ou service aux chambres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans une aire fermée, par étage ou section ;</li> <li>• Service des glaçons aux chambres offert jusqu'à 22 heures.</li> </ul>
Éléments de démérite	p. 113	Sans objet	À vérifier afin de les éviter

**\*\*\*IMPORTANT\*\*\***

AFIN D'ATTEINDRE LE NIVEAU SOUHAITÉ, IL EST IMPÉRATIF DE PRÊTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE ET SOUTENUE À L'ÉTAT DE L'ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS DE VOTRE ÉTABLISSEMENT. UNE LACUNE EN CE SENS POURRAIT VOUS EMPÊCHER DE MAINTENIR LE NIVEAU FINAL DE 4 ÉTOILES.

\* Seule la visite d'un classificateur sur les lieux permet de déterminer le niveau de classification final d'un établissement

Le 13 mars 2014

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet: Résultat de classification — Établissement 118683**

Madame,

Vous trouverez ci-joint la fiche-résultat de la visite de classification de votre établissement effectuée le 1er octobre 2013. Votre établissement est classé **4 étoiles**.

Vous pouvez interjeter appel de ce résultat dans les 30 jours suivant la date de la présente lettre. Vous pouvez demander la marche à suivre à votre agent ou la consulter dans la zone réservée aux exploitants du [www.citq.info](http://www.citq.info).

Nous vous rappelons que pour vous prévaloir de la possibilité d'en appeler du résultat, vous ne devez avoir apporté aucune modification, amélioration ou rénovation tant que nous n'aurons pas effectué de contre-visite de votre établissement.

Deux nouvelles normes entreront en vigueur le 1er janvier 2015. Nous vous invitons à lire à cet effet le guide de classification et le bulletin infoCITQ que vous avez reçus en juin 2012 ou à consulter la section réservée aux exploitants du site [www.citq.info](http://www.citq.info) pour en connaître les détails.

Pour toute information relative aux résultats, veuillez communiquer avec Joannie Leduc, au poste 223. La CITQ offre également des services à valeur ajoutée, comme des lettres de détails, des visites intérimaires ou des visites de scénarisation. Veuillez-vous adresser à votre agent.

Si votre classement demeure le même et qu'il n'y a pas de modification au nom de votre établissement, votre panneau, tenant lieu d'attestation ministérielle, demeure valide et doit continuer d'être affiché à la vue du public. Sinon, un nouveau panneau vous sera transmis. Si votre établissement est visité pour la première fois, vous devrez afficher le panneau fourni à la vue du public. La prochaine visite de classification aura lieu dans moins de deux ans de la date de la présente visite.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur général,



Michel Rheault  
p.j.

**Mandataire de Tourisme Québec**

## RÉSULTAT DE VISITE — ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

Nom de l'établissement: HÔTEL SACACOMIE  
 Adresse de l'établissement: 4000, chemin Yvon-Plante, Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0  
 Numéro de l'établissement: 118683  
 Nombre d'unités: 109  
 Date de la visite: 1er octobre 2013

<b>CLASSEMENT</b>	<b>4 étoiles</b>
-------------------	------------------

### RÉSULTAT PROBABLE DE LA PROCHAINE VISITE

Si les deux nouvelles normes qui entreront en vigueur dès janvier 2015 l'étaient déjà, le résultat de la présente visite aurait été le suivant :

#### 3 étoiles

Nous vous offrons tout le soutien nécessaire si vous désirez améliorer ce futur classement probable. Parlez-en à votre agent.

SECTIONS	GROUPES	NIVEAU GROUPES	NIVEAU SECTIONS
SECTION 1 : LES CHAMBRES			3
	MINI SUITES	3	
	REG K OU KS	3	
	REG Q-QQ-QS-QSS	3	
	STE PRESIDENTIELLE	4	
	STES EXEC	4	
SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS			3
	MINI SUITES	3	
	REG K OU KS	4	
	REG Q-QQ-QS-QSS	3	
	STE PRESIDENTIELLE	4	
	STES EXEC	4	
SECTION 3 : LA RESTAURATION			4
SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS			4
SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE			5
SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX			5

### Mandataire de Tourisme Québec

Téléphone : 450 679-3737 • Aucuns frais : 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
 info@citq.qc.ca • www.citq.info  
 1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7

Saint-Alexis-des-Monts, le 03 novembre 2015.

Corporation de l'industrie touristique du Québec  
Madame Karine Gendron  
Coordonnatrice, relations avec les exploitants  
1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil, Québec  
J4K 5G7

**OBJET : RAPPORT DE SCÉNARISATION-ÉTABLISSEMENT 118683-HÔTEL SACACOMIE**

Madame Gendron,

Suite à la visite de scénarisation effectuée le 2 septembre 2015 à l'hôtel Sacacomie, nous vous demandons un délai afin de pouvoir réaliser les importants investissements que vous nous suggérer de faire pour maintenir notre classification 4 étoiles.

Nous aimerions que vous nous accordiez jusqu'en novembre 2016 avant de visiter notre établissement Nous prévoyons pouvoir mettre toutes les chambres a niveau d'ici la.

Pour les salles de bains nous ferons tout notre possible pour y arriver le changement du recouvrement du sol demande plus de temps que l'ajout d'éléments suggérés pour améliorer le niveau attribué.

Vous devez comprendre que les travaux dans les salles de bains nous obligerons a fermer les chambres concerner et que nous devons faire ces travaux en périodes plus calme car nous ne pouvons pas nous permettre de perdre des revenus. Comme nous avons des fermetures en semaine durant les mois d'avril et novembre nous prévoyons pouvoir mettre a niveau un maximum de salles de bains de nos 110 chambres. Et bien sure nous continuerons les travaux en 2017 pour compléter la mise a niveau des salles de bains pour arrivez a un total de 110.

Comme vous le savez en 2010 nous avons commencé ces rénovations mais malheureusement la grève de 11 mois nous a fais très mal financièrement .Maintenant l'entreprise se porte bien et nous pouvons dégager des fonds pour investir mais si nous perdons une étoile cela nous feras un grand tort au point de vue international et national.

J'espère que vous prendrez ma demande en considération et soyez assuré de ma bonne foi pour me conformer a vos critères d'un 4 étoiles.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Joyce Plante  
Présidente-Directrice Générale



**Certificat d'assurance**  
**Insurance certificate**

A : / To :

Nom et adresse de l'Assuré / Name & address of the Insured

Auberge du Lac Sacacomie Inc & Corporation de  
développement du Lac Sacacomie Inc.  
4000, Chemin Yvon Plante  
St-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0

Préavis de 30 jours en cas de résiliation donné à l'entité ci-haut  
30 days notice of cancellation is given to the above entity

Oui  Non  
 Yes  No

Ce document atteste que le détenteur nommé ci-dessous est  
présentement assuré, tel que décrit ci-après.

This is to certify that the insurance policy listed below, is now in force  
and covers the insured specified hereto.

**Assureur / Insurer** Intact / Lloyd's de Londres  
**Activités assurées / Operation covered** Auberge de villégiature et activités connexes

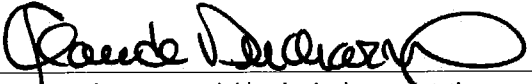
**Indemnité payable à / Indemnity payable to**

NATURE DU CONTRAT	MONTANT DE GARANTIE		N° DE POLICE	ÉCHÉANCE
<b>Responsabilité civile générale</b>	Montant par sinistre / Limit per loss:	5 000 000\$	151-5163	30/04/2016
<b>Commercial general liability</b>	Montant global risques de produits, après travaux Products, completed operation aggregate limit	5 000 000\$		
	Montant préjudice personnel et préjudice imputable à la publicité Personal and advertising injury limit	5 000 000\$		
	Montant global général / General aggregate limit	N/A\$		
	Montant pour responsabilité locative Tenant's legal liability limit	250 000\$		
	Frais médicaux / Medical expense limit	50 000\$		
	Administration de régimes d'avantages sociaux	1 000 000\$		
		\$		
		\$		
<b>Responsabilité automobile</b>	Dommages aux tiers / Third party damage	2 000 000\$	672-9070	30/04/2016
<b>Automobile liability</b>		\$		
<b>Responsabilité complémentaire</b>	Montant d'assurance / Limit of insurance	5 000 000\$	SUM-UMB03385-	30/04/2016
<b>Umbrella liability</b>	Montant global général / General aggregate limit	5 000 000\$	001	

Les assurances ci-dessus sont régies par les modalités, exclusions et conditions desdits contrats. Le présent certificat n'est émis qu'à titre de renseignement; il ne confère aucun droit à son titulaire et n'engage nullement l'assureur.

The insurance afforded is subject to the terms, limits, conditions and exclusions of the applicable policy. This certificate is issued as a matter of information only and confers no rights on the holder and imposes no liability on the insurer.

Signé ce / signed on 5 novembre 2015

  
Représentant autorisé / authorized representative

**Plainte IT-16-17-112**

**De :** [REDACTED] art. 54

**Envoyé :** 29 août 2016 09:42

**À :** Duncan, Bruce

**Objet :** Plainte et commentaires - Hôtel Sacacomie (17 août 2016){4582e91a-6ebc-11e6-80e1-00505684532f}

Bonjour,

Les informations

Établissement

Hôtel Sacacomie

4000, chemin Yvon-Plante

St-Alexis-des-Monts (Québec)

JOK 1V0

Séjour (17 – 19 août 2016) annulé et remboursé

Désagréments

Préparatifs et réservations depuis mai 2016. Invitée pour une nuit. Geo spas et une demi-journée de pêche guidée : annulé

Location d'une voiture, trajet depuis Montréal, et départ le jour même sans lieu d'hébergement alternatif.

Attentes du plaignant

Le prix décerné en 2014 : Les Grands Prix du tourisme québécois 2014 mériterait d'être retiré de leur site, n'ont pas su maintenir la qualité, les photos et services sont non représentatifs. Une surveillance et inspection étroite des lieux – incognito – serait fortement suggéré. Plusieurs clients et touristes ont déclaré leur insatisfaction selon les commerçants du village. Je joins un lien de journalistes de La Presse qui s'y sont présentés incognitos il y a 5 ans, et l'histoire est la même!!!

Voici la nôtre.

J'avais prévu ce séjour de deux nuitées depuis le mois de mai, et partager ce séjour d'une nuit avec un membre de ma famille dans une chambre côté lac. Sans compter une demi-journée de pêche guidée pour laquelle je rêvais de faire.

À notre arrivée, nous n'avons pas eu le service attendu d'un hôtel à 4 étoiles, sourire, valet, transport des bagages. Au contraire, l'accueil à la réception était réservé et plutôt condescendant - pour ne pas le nommer [REDACTED] -. Le supplément de 30 \$ pour invité était inchangé, sauf qu'au mois de juin, le coût pour le buffet-déjeuner de cet invité était de 19 \$. À notre arrivée, surprise sans préavis et en moins de deux mois, le prix est passé de 19 à 25 \$ + taxes. Nous avons été surprises de cette augmentation d'autant plus que l'employé ne connaissait pas la date de changement de tarification (???)

art. 54

Les indications aux différents points d'accès et horaires nous ont été mentionné très rapidement - il était presque gênant de demander de répéter ou de nous donner une brochure ou nous faire savoir que les informations étaient disponibles à la chambre. Que dire de la chambre, absolument non représentative de la photo sur le site. Plus tard, l'employé ne s'est pas excusé et a même ajouté qu'il ne garantisse pas la même chambre que celle vue sur le site web - le choix des chambres étant aléatoire et à leur bonne discrétion - !!! Nous n'avions plus la même chambre qui m'avait préalablement été attribuée, soit la 19 (nous avons constaté sur place, qu'elle subissait des travaux, mais encore là aucune mention). Pas de lit queen, tel que mentionné, par d'Internet, ni télévision - et encore là l'employé s'est donné raison et a mentionné que l'Internet et les appels sortants sont aléatoires, que la réception est mauvaise – aucune mention non plus - mais personne, dans tous les échanges que j'ai eu, ne m'en a fait mention. On aurait dit que la chambre avait été scindée avec une autre tant que le mur était près, la poignée du moustiquaire était chancelante. La propreté de la chambre était très moyenne de même que la qualité du lit standard. Bref, pas de balcon privé, pour le 10 minutes que nous sommes restées dans la chambre, il y avait une chaleur épouvantable. Nos chaises extérieures nous ont été dérobées par notre voisin et une ribambelle d'adolescentes qui jacassaient et que l'on entendait comme s'ils étaient dans notre chambre - à mon avis ils nous auraient été très difficiles d'avoir la tranquillité souhaité.

Les espaces (rangement, salle de bain) exigus. Bref, nous sommes reparties à la réception pour une contre-proposition, l'employé m'a offert pour le même prix - et à ma demande - une chambre avec deux lits queen. Le temps de me retourner et de le mentionner à mon invité, la chambre curieusement n'était plus disponible. Sur le champ, j'ai exigé remboursement et nous avons repris tous nos bagages et cela sans aide depuis le sous-sol à la sortie donnant à la réception, alors que je suis partie de Montréal et que je suis atteinte d'un syndrome de fatigue chronique. Sans compter la honte ressentie vis-à-vis mon invité. Je crois que ma déception et ma colère ont fait en sorte que j'ai trouvé l'énergie nécessaire pour quitter avant le crépuscule et trouver urgemment un autre endroit où héberger.

Pour votre information, les commerçants du village, de même que les gîtes environnants, nous ont fait part des ennuis et colères des touristes qui avaient séjourné à l'hôtel. Les tarifs sont abusifs et contribuent largement et uniquement à la vue imprenable du site aux dépens du lieu et des visiteurs.

Bien entendu, j'ai adressé ce même commentaire à l'hôtel sur le site (Votre avis sur Sacacomie) et j'ai ajouté : Mes commentaires seront acheminés au ministère du Tourisme québécois, puisque vous vous enorgueillez d'avoir rapporté Les grands prix du tourisme québécois 2014 - mais dont vous n'avez pas su préserver la constance de qualité et de prestige.

<http://www.lapresse.ca/voyage/destinations/quebec/mauricie/201109/16/01-4448355-deceptions-a-lhotel-sacacomie.php>

J'ose espérer que des mesures seront prises par Tourisme Québec,

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

art. 54

Québec, le 31 août 2016

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

art. 54

Objet : Plainte IT-16-17-112

[REDACTED] art. 54

La présente fait suite à la plainte que vous avez formulée auprès de Tourisme Québec le 29 août dernier à l'égard de l'**Hôtel Sacacomie de Saint-Alexis-des-Monts**. En tant que mandataire pour le traitement des plaintes concernant les entreprises touristiques au Québec, sachez que nous avons lu attentivement les commentaires relatifs à votre expérience avec cet établissement.

Soucieux de la qualité des services offerts à la clientèle, nous apprécions que vous nous ayez fait part de votre mécontentement. Pour que votre plainte reçoive toute l'attention nécessaire, nous la transmettons aux dirigeants de l'établissement concerné afin qu'ils en prennent connaissance, qu'ils l'évaluent et qu'ils nous mettent en copie conforme de la réponse qu'ils vous adresseront.

De plus, les associations touristiques sectorielles et régionales concernées seront aussi mises au courant, car elles sont impliquées dans la promotion de la qualité des produits et services touristiques au Québec.

Demeurant convaincue qu'une expérience touristique réussie passe par une prestation de services et un environnement de qualité, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec est persuadée que vos remarques recevront toute l'attention nécessaire.

art. 54

Veuillez agréer, [REDACTED], nos sincères salutations,

Sylvie Garcia – Amélioration de la qualité

[sgarcia@alliancetouristique.com](mailto:sgarcia@alliancetouristique.com)

p. j.    Plainte

c. c.    **Hôtel Sacacomie/Plus sur la gestion des plaintes en cliquant ici**

AHQ

CITQ

ATR Mauricie

Dossier

Réponse de l'exploitant – IT-16-17-112

Bonjour [REDACTED], art. 54

Suite à notre conversation téléphonique, j'ai compris votre situation et toute l'équipe de l'Hôtel Sacacomie désire vous offrir ses excuses. Dans le but de vous offrir une meilleure expérience, nous souhaiterions vous offrir la chance de revenir séjourner chez-nous.

Voici ce que nous vous offrons :

1 nuitée d'hébergement pour votre sœur et son conjoint en suite junior à la date qu'ils souhaitent (selon disponibilité). Il n'y a aucun frais pour la chambre, vous devez seulement défrayer pour tous les repas et les extras (soins en massothérapie, repas, alcool, etc). Nous offrons également l'accès aux bains nordiques du Geos Spa sans aucun frais. De plus, nous vous offrons une activité gratuite à votre choix (selon disponibilité).

De plus, nous vous offrons également la possibilité de revenir pour une seconde nuitée en occupation double en suite exécutive à la date que vous souhaitez (selon disponibilité) aux mêmes conditions énumérées ci-haut soit : aucun frais pour la chambre, vous devez seulement défrayer pour tous les repas et les extras (soins en massothérapie, repas, alcool, etc). Nous vous offrons également l'accès aux bains nordiques du Geos Spa sans aucun frais ainsi une activité gratuite à votre choix (selon disponibilité).

Chaque invité est précieux pour l'Hôtel Sacacomie, nous désirons vous offrir détente et quiétude. Sachez que je me ferai un devoir de vous rencontrer durant votre séjour afin de m'assurer que l'expérience soit à votre entière convenance.

Dans l'attente d'une réponse, bien à vous.

**Rachelle Larivière**

**Directrice de l'hébergement/ Lodging Manager**

Hôtel Sacacomie

4000, chemin Yvon Plante

St-Alexis des Monts

JOK 1V0

Tél.: [819-265-4412](tel:819-265-4412) poste 4038

fax.: [819-265-4445](tel:819-265-4445)

[www.sacacomie.com](http://www.sacacomie.com)



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

Le 16 septembre 2016

Madame Joyce Plante  
HÔTEL SACACOMIE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Plainte concernant votre établissement**

N° d'établissement : 118683  
N° de la plainte : IT-16-17-112  
Date de la plainte : 29 août 2016

Madame,

Nous avons reçu de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec une plainte relative à votre établissement. Certains éléments de cette plainte portent sur des critères de classification de votre catégorie d'établissement.

Il semblerait :

- Que l'entretien laisserait à désirer.

Nous conservons cette plainte au dossier et nous nous en préoccuperons au moment de la prochaine visite de votre établissement. D'avance, nous vous remercions du suivi que vous ferez de cette plainte au sein même de votre établissement.

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Gabriel Vaillancourt, votre agent de relations avec les exploitants, en composant le 450 679-3737 (Montréal et les environs) ou le 1 866 499-0550 (aucuns frais), poste 240, qui sera heureux de répondre à vos questions.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Anne Abrahami  
Adjointe administrative

**Mandataire du ministère du Tourisme du Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7

**A : / To :**

CITQ  
810 – 1010, rue de Sérigny  
Longueuil, QC J4K 5G7

**Nom et adresse de l'Assuré / Name & address of the Insured**

Auberge du Lac Sacacomie Inc.  
4000, Chemin Yvon Plante  
St-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0

Préavis de 30 jours en cas de résiliation donné à l'entité ci-haut  
30 days notice of cancellation is given to the above entity

Oui  Non  
 Yes  No

Ce document atteste que le détenteur nommé ci-dessous est  
présentement assuré, tel que décrit ci-après.

This is to certify that the insurance policy listed below, is now in force  
and covers the insured specified hereto.

**Assureur / Insurer** Intact / Lloyds de Londres  
**Activités assurés / Operation covered** Auberge de villégiature et activités connexes

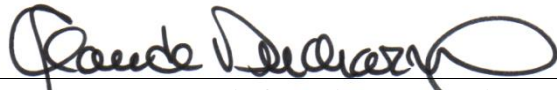
**Indemnité payable à / Indemnity payable to**

NATURE DU CONTRAT	MONTANT DE GARANTIE	N° DE POLICE	ÉCHÉANCE
<b>Responsabilité civile générale / Commercial general liability</b>	<b>Montant par sinistre / Limit per loss:</b> 5 000 000\$	151-5163	30/04/2018
	<b>Montant global risques de produits, après travaux / Products, completed operation aggregate limit</b> 5 000 000\$		
	<b>Montant préjudice personnel et préjudice imputable à la publicité / Personal and advertising injury limit</b> 5 000 000\$		
	<b>Montant global général / General aggregate limit</b> N/A\$		
	<b>Montant pour responsabilité locative / Tenant's legal liability limit</b> 250 000\$		
	<b>Frais médicaux / Medical expense limit</b> 50 000\$		
	<b>Administration de régimes d'avantages sociaux</b> 1 000 000\$		
	<b>Responsabilité des non-proprétaires automobile</b> 5 000 000\$		
	\$		
<b>Responsabilité automobile / Automobile liability</b>	<b>Dommages aux tiers / Third party damage</b> 2 000 000\$	672-9070	30/04/2018
	\$		
<b>Responsabilité complémentaire / Umbrella liability</b>	<b>Montant d'assurance / Limit of insurance</b> 5 000 000\$	SUM-UMB03385-	30/04/2018
	<b>Montant global général / General aggregate limit</b> 5 000 000\$	001	

Les assurances ci-dessus sont régies par les modalités, exclusions et conditions desdits contrats. Le présent certificat n'est émis qu'à titre de renseignement; il ne confère aucun droit à son titulaire et n'engage nullement l'assureur.

The insurance afforded is subject to the terms, limits, conditions and exclusions of the applicable policy. This certificate is issued as a matter of information only and confers no rights on the holder and imposes no liability on the insurer.

Signé ce / signed on 27 avril 2017

  
Représentant autorisé / authorized representative



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## Demande d'attestation de classification

Identifiant de l'établissement : 118683

HÔTEL SACACOMIE  
Madame Joyce Plante  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**ATTENTION :** Veuillez  
joindre votre preuve  
d'assurance responsabilité  
civile à ce document.

### Établissement

**Nom**

HÔTEL SACACOMIE

**Adresse ou localisation géographique**

4000, chemin Yvon-Plante

**Municipalité**

Saint-Alexis-des-Monts

**Code postal**

J0K 1V0

**Téléphone**

819 265-4444

**Télécopieur**

819 265-4445

**Catégorie**

Établissements hôteliers

**Nombre maximal d'unités**

109

**Détail des types d'unités**

95 chambre(s), 14 suite(s)

### Exploitant

**Nom**

L'AUBERGE DU LAC SACACOMIE INC.

**NEQ**

1140381600

**Adresse**

4000, chemin Yvon-Plante

**Municipalité**

Saint-Alexis-des-Monts

**Code postal**

J0K 1V0

**Représentant**

Joyce Plante

**Téléphone**

819 265-4444

**Télécopieur**

819 265-4445

### Nom du représentant (en lettres moulées)

J O Y C E P L A N T E

X

*Joyce Plante*  
Signature du représentant

2019/10/31

Date

septembre 19

Corporation de l'industrie touristique du Québec  
1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7

Téléphone : 450 679-3737  
Aucuns frais : 1 866 499-0550  
Télécopie : 450 679-1489

Courriel : info@citq.qc.ca  
Internet : www.citq.info



**Certificat d'assurance  
Insurance certificate**

**Détenteur du certificat : / Certificate holder :**

CITQ  
810 - 1010, rue De Sévigny  
Longueuil, QC J4K 5G7

**Assuré nommé / Named Insured**

Auberge du lac Sacacomie (établissement 118683)  
4000, Chemin Yvon Plante  
St-Alexis-des-Monts, QC J0K 1V0

Préavis de 30 jours en cas de résiliation donné à l'entité ci-haut  
30 days notice of cancellation is given to the above entity

Oui  Non  
 Yes  No

Ce document atteste que le détenteur nommé ci-dessous est  
présentement assuré, tel que décrit ci-après.

This is to certify that the insurance policy listed below, is now in force  
and covers the insured specified hereto.

**Assureur / Insurer** Certains souscripteurs du Lloyd's de Londres

**Activités assurés  
Operation covered** Auberge et activités connexes

**Assuré additionnel  
Additional Insured**

NATURE DU CONTRAT NATURE OF CONTRACT	COUVERTURE D'ASSURANCE INSURANCE COVERAGE		N° DE POLICE POLICY N°	ÉCHÉANCE EXPIRY DATE
Responsabilité civile générale Commercial general liability	Montant par sinistre / Limit per loss:	5 000 000\$	RC012500	2020/04/30
	Montant global risques de produits, après travaux Products, completed operation aggregate limit	5 000 000\$		
	Montant préjudice personnel et préjudice imputable à la publicité Personal and advertising injury limit	5 000 000\$		
	Montant global général / General aggregate limit	5 000 000\$		
	Montant pour responsabilité locative Tenant's legal liability limit	250 000\$		
	Frais médicaux / Medical expense limit	10 000\$		
	Responsabilité des non propriétaires automobiles Non-Owned automobile	2 000 000\$ \$ \$		
Assurance sur les biens Property insurance	Bâtisse formule étendue / Building all risk Contenu formule étendue / Content all risk	\$ \$		
Responsabilité automobile Automobile liability	Dommages aux tiers / Third party damage	\$ \$		
Responsabilité complémentaire Umbrella liability	Montant d'assurance / Limit of insurance Montant global général / General aggregate limit	5 000 000\$ 5 000 000\$	RC012500	2020/04/30

Les assurances ci-dessus sont régies par les modalités, exclusions et conditions  
desdits contrats. Le présent certificat n'est émis qu'à titre de renseignement;  
il ne confère aucun droit à son titulaire et n'engage nullement l'assureur.

The insurance afforded is subject to the terms, limits, conditions and exclusions  
of the applicable policy. This certificate is issued as a matter of information only  
and confers no rights on the holder and imposes no liability on the insurer

Signé ce / signed on 25 octobre 2019

  
Représentant autorisé / authorized representative

Le 14 juillet 2020

HÔTEL SACACOMIE  
MADAME JOYCE PLANTE  
4000, chemin Yvon-Plante  
Saint-Alexis-des-Monts (Québec) J0K 1V0

**Objet : Suivi de classification – Établissement 118683**

Madame,

La présente précise les observations relevées lors de la visite du 10 février dernier à votre établissement. Suite à l'analyse de votre dossier ainsi qu'à la lecture des photos, nous constatons que les suggestions émises dans le rapport de scénarisation de septembre 2015 n'ont pas toutes été retenues ou l'ont été, mais en partie seulement et que les rénovations qui étaient prévues dans les chambres et les salles de bains suivant l'envoi de ce rapport restent encore à venir.

Nous vous rappelons que pour qu'un établissement hôtelier obtienne un niveau final de 4 étoiles, il doit présenter un résultat global de 4 et obtenir le niveau 4 à la section CHAMBRES ainsi qu'à la section SALLES DE BAINS. Comme les rénovations prévues à ces sections restent à venir, vous comprendrez que cela a un impact majeur sur le résultat de votre classification. Dans leur état actuel, les chambres et les salles de bains obtiennent le niveau 3. Il sera donc essentiel de renforcer ces sections avant la prochaine visite à votre établissement. Nous préférons vous laisser le temps de finaliser la totalité des travaux. À cet effet, nous vous invitons à revoir le rapport de scénarisation émis en septembre 2015 afin d'apporter les ajustements nécessaires d'ici la prochaine visite à l'établissement.

Comme la dernière évaluation de 4 étoiles à l'établissement date de 2013, il sera important de nous aviser de la date approximative de la fin des rénovations afin que nous puissions visiter votre établissement en priorité. Une fois ceux-ci terminés, nous retournerons effectuer une visite de classification.

**Mandataire du ministère du Tourisme du Québec**

Téléphone : 450 679-3737 • Aucuns frais : 1 866 499-0550 • Télécopie : 450 679-1489  
info@citq.qc.ca • www.citq.info  
1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7

Nous demeurons à votre entière disposition pour toute question relative au programme de classification. N'hésitez pas à communiquer avec moi, au poste 232, il me fera plaisir de vous aider.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink that reads "Julie Tremblay". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Julie Tremblay  
Coordonnatrice  
Relations avec les exploitants

c.c. Karine Gendron, Directrice de la classification