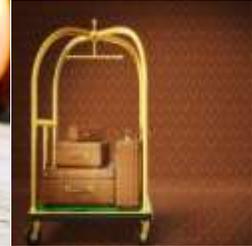


# L'INFOLETTRE de



Association hôtelière  
de la région de Québec

Vol. No Août 2017



Ce mois-ci dans  
votre Infolettre :

- Renouvellement de votre adhésion
- Mot de la D.G.
- Mot du président
- Votre C.A.
- Save the dates
- Nous vous questionnons
- L'AHRQ



**À METTRE À VOTRE AGENDA...**  
**SAVE THE DATES :**



**Dimanche 24 septembre**

Football et tailgate du Rouge et Or / activité familiale

**Mercredi 1<sup>er</sup> novembre**

Formation et souper

**Mardi 12 décembre**

Souper de Noël

**Mercredi 24 janvier**

Formation et souper

**Mardi 27 février**

Formation et souper

**Mardi 28 mars**

Formation et souper

**Mercredi 25 avril**

Rencontre avec membres associés et souper

**Mardi 12 juin**

AGA et souper début d'été



## MOT de la directrice générale



Bonjour à vous chers membres,

Jusqu'à maintenant, la saison d'été 2017 s'avère un succès et j'en suis très heureuse pour vous comme pour nous. La capitale bouillonne d'activités et d'attraits et la clientèle est au rendez-vous. Je ne peux que nous souhaiter, à tous, que l'automne continue sur cette même lancée.

Les succès de cette saison nous font parfois oublier les défis propres à notre industrie, tout en en faisant ressortir quelques-uns dont le plus important, probablement, le recrutement et la rétention de main d'œuvre de qualité. Les recherches récentes indiquent que le bassin de travailleurs disponibles ne sera pas en mesure de suivre la cadence de la croissance continue de la demande de main-d'œuvre. D'ici 2035, on pourrait avoir besoin de près de 41 % de plus d'employés pour combler et suivre la croissance de l'industrie... C'est un pensez-y-bien et puisque nous sommes une importante industrie de services, nous devons nous pencher sur des pistes de solutions qui donneront rapidement des résultats tangibles. Un sous-comité de l'Association a été désigné spécifiquement pour répondre à ce défi.

Un autre défi d'importance est la stabilité et l'uniformité de nos processus d'accueil, qui passent par la formation continue et la supervision quotidienne du personnel tant au comptoir qu'au téléphone. L'Association vous accompagnera sur les pistes de solutions permettant de réagir à ce défi et de faire de notre région une destination qui redéfinit le mot accueil et qui sait le conjuguer à tous les temps.

Enfin, le dossier-défi de haute importance qu'est la réservation en direct occupera une grande part de nos pensées et actions. L'Association encourage ses membres à soutenir les circuits courts de réservation et prône la réservation en direct entre le client et l'hébergeur comme moyen de redonner l'indépendance commerciale aux hébergeurs professionnels. Nous voulons faire comprendre aux consommateurs qu'en se mettant en contact direct avec l'hôtelier, ils bénéficient des meilleures prestations et des produits les mieux adaptés à leurs besoins.

Soyez assurés, chers membres, qu'en matière de soutien, de solutions, de formation et d'écoute, votre association sera toujours au rendez-vous.

Je suis heureuse et honorée de travailler avec vous et de représenter un tel groupe de professionnels et y mettrai toutes les énergies et ressources nécessaires.

*Marjolaine de Sa*



## MOT du président

Chers membres,

C'est avec honneur et fierté que j'ai le plaisir de vous représenter à titre de président de l'AHRQ. Je salue le travail de madame Michelle Doré, présidente sortante, qui a mené plusieurs batailles avec une grande combativité et plusieurs succès.

Au cours des deux prochaines années, votre conseil d'administration, entend bien poursuivre la veille étroite du dossier Airbnb afin d'assurer le respect des lois et règlements auxquels la communauté hôtelière a toujours souscrit avec rigueur.

Nous vous offrirons des activités périodiques où nous encouragerons, entre membres, le partage d'informations et de bonnes pratiques en gestion hôtelière. Le calendrier vous sera communiqué à la rentrée.

Enfin, en cette saison où Québec connaît une occupation hôtelière record et à l'heure où le taux de chômage est à son plus bas, nous vivons tous le problème de la pénurie de main-d'œuvre qui ajoute une importante pression sur nos équipes et nos opérations. Nous y consacrerons temps et énergie dès cet automne, afin de continuer d'assurer aux visiteurs de la région de Québec la qualité exceptionnelle des prestations hôtelières qui contribuent à la renommée de la région.

Je vous remercie de votre confiance et vous souhaite une fantastique fin de saison estivale!

*Étienne Breault*

### Votre **CONSEIL D'ADMINISTRATION** 2017-2018

**Président** Étienne Breault (Hôtel ALT Québec)

**Vice-Président** Donald Dubeau (Delta Québec)

**Secrétaire/Trésorier** Gilles Marier (Hôtel & Suites Normandin)

**Directrice générale** Marjolaine de Sa

#### *Administrateurs :*

**Colombe Bourque**

Hôtel Musée Premières Nations

**David Deslauriers**

Station Touristique Duchesnay

**Michelle Doré**

Auberge de la Place d'Armes

**Brigitte Gauvin**

Hôtel Château Bellevue

**Jonathan Hamel**

Auberge du Littoral Hôtel – Spa

**Tammy Leblanc**

Hilton Québec

**Marc Ruest**

Hôtel le Concorde

**Dany Thibault**

Mariott Québec

**Susan Wilkinson**

Hôtel 71 / Le Saint-Pierre Auberge

# Votre association veut savoir...

Veillez SVP compléter ce formulaire et le retourner à l'Association  
à l'attention de Marjolaine de Sa au : [mdevsa@ahrq.ca](mailto:mdevsa@ahrq.ca)



Pour VOUS ou VOTRE ÉQUIPE, laquelle ou lesquelles de ces possibilités de formation vous intéresseraient ?

- Finaliser une réservation pour un(e) réceptionniste
- Yield Management
- Comment optimiser les médias sociaux
- Comment fidéliser son personnel pour le garder
- Comment optimiser les OTA (pour plus petits hôtels)
- Comment utiliser les crédits-marketing de l'OTQ

## Autres questions

Êtes-vous intéressé à recevoir un maximum de 2 infolettres par mois ?

Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Est-ce que le Voilà Québec (carte et guide) est l'outil que vous et vos employés utilisez pour remettre aux clients ? Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Si non, merci de nous dire les raisons : \_\_\_\_\_

Est-ce que vous avez un programme de REER pour vos employés ?

Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Seriez-vous intéressé à devenir administrateur du C.A. ou de vous impliquer dans certains sous-comités ? Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Offrez-vous un régime d'assurance collective ? Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Si oui, quelle en est la date de renouvellement ? \_\_\_\_\_

Dans votre établissement, qui est la personne responsable de ce dossier ? \_\_\_\_\_

Est-ce que vous désirez que l'AHRQ vous représente à des fins commerciales (bourse touristique, foires, 5à7) pour ensuite envoyer la liste des suivis et prospects à tous les membres ?

Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Avez-vous rempli le formulaire pour le site web ? Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

Nous souhaitons que tous les membres soient à jour pour le 1<sup>er</sup> octobre.

Est-ce que vous désirez une entente de volume pour des médias (imprimés, électroniques, web) négociée par l'AHRQ mais dont c'est le membre qui a le privilège de décider s'il profite ou non de ces tarifs négociés pour ses propres campagnes ? Oui \_\_\_\_ Non \_\_\_\_

(Ces campagnes répondraient aux exigences demandées afin que vous puissiez les utiliser dans le projet du crédit-marketing.)

# Renouvellement de votre adhésion

SVP compléter le formulaire et le retourner à l'Association

à l'attention de Marjolaine de Sa au : [mdesa@ahrq.ca](mailto:mdesa@ahrq.ca) avant le 29 août 2017

## Les coûts d'adhésion

30 chambres et moins	:	coût fixe de 310 \$
31 à 99 chambres	:	coût fixe de 455 \$
100 à 199 chambres	:	coût fixe de 480 \$
200 chambres et plus	:	coût fixe de 500 \$

À ces coûts fixes s'ajoutent **2.95 \$ par chambre** disponible.

### Escomptes :

20 % pour 2 hôtels

30 % pour 3 hôtels

35 % pour 4 hôtels et plus.

Taxes en sus



Association hôtelière  
de la région de Québec

Nom de l'entreprise \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Télécopieur \_\_\_\_\_

Nombre de chambres et suites \_\_\_\_\_

Site Web \_\_\_\_\_

Nom du propriétaire \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Nom du directeur général \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Directeur ventes / Marketing \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Contact comptabilité \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Autre adresse courriel pour recevoir les infolettres ou informations  
\_\_\_\_\_



## Mission de l'AHRQ

L'Association hôtelière de la région de Québec, est la référence incontournable de l'industrie hôtelière à Québec.

Elle s'engage à développer et à soutenir les initiatives favorisant la prospérité de ses membres et de son industrie.

## VALEURS

Accessible  
Engagée  
Intègre  
Rassembleuse  
Rigoureuse

## INFOS en vrac

- Les crédits-marketing de l'OTQ sont utilisables, oui, dans les campagnes télé, radio et imprimées de l'Office **mais saviez-vous qu'ils sont également applicables dans vos placements avec notre partenaire Voilà Québec ?**
- Le **coup d'envoi de la toute première édition des Prix Excellence Tourisme est donné!** Ces nouvelles distinctions soulignent le talent qui foisonne dans les entreprises touristiques québécoises de toutes les régions et secteurs. **Nous invitons les hôtels à soumettre leur candidature au [www.excellencetourisme.com](http://www.excellencetourisme.com)**
- Pour les **hôteliers participant aux statistiques mensuelles, un formulaire en ligne sera disponible cet automne.** L'information vous sera acheminée sous peu.
- Notez que le **bureau de l'AHRQ sera fermé** du 2 au 16 octobre inclusivement.
- Pour **l'inscription au congrès de l'AHQ de novembre**, c'est ici : <http://ahq2017.wixsite.com/congres2017>

Document réalisé par

Ricard Comm

Rédaction - Traduction  
Gestion de médias sociaux

Lucie Ricard  
T. 581 300-9353  
[ricardcomm@gmail.com](mailto:ricardcomm@gmail.com)

Pour

L'Association Hôtelière de la Région de Québec  
3401, boulevard Sainte-Anne  
Québec (Québec) G1E 3L4  
T. 418 650-9999  
[www.ahrq.ca](http://www.ahrq.ca)

Partenaire de

voilà  
QUÉBEC

Québec  
Ville et région