



# MÉMOIRE DE LA CORPORATION DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC

PRÉSENTÉ À LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE  
DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PARTICULIÈRES ET AUDITIONS PUBLIQUES SUR LE PROJET  
DE LOI 100, *LOI SUR L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE*

24 AOÛT 2021

# Table des matières

SOMMAIRE	1
À PROPOS DE LA CITQ	3
MISE EN CONTEXTE	4
Portrait de l'attestation au Québec	4
<b>Les effets recherchés (et obtenus) au Québec par la classification obligatoire</b>	4
Une classification adaptée et consultative	5
Des résultats pondérés	5
Un état des lieux méticuleux	6
Révision des critères d'évaluation	6
LES EFFETS DU PROJET DE LOI	7
<b>Des conséquences néfastes multiples et touchant différents acteurs</b>	7
Les impacts de l'abolition de la classification pour les consommateurs	7
Les impacts de l'abolition de la classification pour les exploitants	9
Les impacts de l'abolition de la classification pour l'industrie touristique	11
<b>Des conséquences positives surestimées</b>	12
De faibles économies engendrées pour les exploitants	12
Peu de lourdeur administrative	14
<b>La faible qualité des alternatives à la classification (Expedia, TripAdvisor, etc.)</b>	15
<b>L'incertitude, pour tous, des effets de la classification « volontaire »</b>	16
DES PISTES D'ACTION	17
<b>Maintenir l'obligation de classification</b>	18
<b>Mieux informer le consommateur</b>	19
<b>Adopter un nouveau mode de révision des grilles d'évaluation</b>	19
<b>Retirer l'obligation d'approbation des grilles d'évaluation par la ministre du Tourisme</b>	20
<b>Réformer le programme de classification des hébergements touristiques</b>	21
ANNEXE 1 – SONDAGE LÉGER MARKETING	23
ANNEXE 2 – LETTRE D'APPUI DE JEAN-FRANÇOIS TRUDEL DU CABINET D'ASSURANCE INVESSA	33

## Sommaire

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) est un organisme à but non lucratif qui, depuis plus de vingt ans, gère le programme de classification de sept catégories d'hébergements à titre de mandataire du ministère du Tourisme. La CITQ assure la mise en œuvre complète de toutes les étapes nécessaires à l'obtention d'une attestation de classification pour ces catégories d'hébergement. Cette opération se fait à coût nul pour le gouvernement.

Le système de classification obligatoire québécois est en vigueur depuis 2001. À la demande des hôteliers et des tenanciers de gîtes, celui-ci a remplacé le système de classification volontaire qui l'avait précédé.

Le système de classification existant — quoiqu'imparfait — fonctionne. Depuis sa mise en place, le parc immobilier de l'industrie de l'hébergement touristique s'est amélioré. De plus, les consommateurs peuvent maintenant compter sur une source d'information complète, fiable, neutre et facilement accessible.

Certains intervenants ont affirmé qu'avec l'arrivée d'Internet les étoiles et la classification n'étaient plus importantes pour les consommateurs. Nous avons donc commandé un sondage qui révèle qu'une écrasante majorité des Québécois sondés, 87 %, considère important que le système de classification des étoiles soit maintenu en fonction.

Le même sondage nous apprend que le nombre d'étoiles attribués par la classification se trouvait au deuxième rang, parmi les principaux critères d'évaluation d'un hébergement touristique, à 53 %. On comprend bien que le système de classification est un critère incontournable pour les Québécois.

Certaines critiques ont été entendues au sujet de la désuétude de la grille d'évaluation en vigueur. La CITQ les a entendues et est d'accord que des changements doivent être apportés aux façons de faire actuelles.

Nous proposerons plusieurs façons d'améliorer le système dans les pages qui suivent.

Pour améliorer le système de classification, encore faut-il que celui-ci survive à l'exercice législatif en cours. Nous estimons que la ministre fait fausse route en proposant l'abolition de la classification obligatoire et son remplacement par une simple procédure d'enregistrement.

Ce dont la classification a besoin, c'est d'une modernisation et non d'une abolition qui implique de nombreuses retombées négatives pour les voyageurs, pour les exploitants et pour l'industrie touristique en général. Nous sommes d'avis que celles-ci sont sous-estimées par la ministre.

Par contre, nous croyons que celle-ci surestime les retombées positives de l'abolition de la classification obligatoire. L'approche proposée réduit les coûts et les tracasseries administratives, certes, mais d'une façon si modeste que nous n'hésitons pas à qualifier cette réduction de dérisoire.

Le projet de loi 100 fait passer à la trappe la classification obligatoire et force les consommateurs à se fier seulement à des plateformes d'avis en ligne. On préférerait ainsi des plateformes, propriétés de multinationales étrangères, gérées par des algorithmes dont on ne connaît pas vraiment les modes de fonctionnement, à un système québécois dont les grilles d'évaluation sont publiques et adaptées à notre réalité.

On peut invoquer autant d'exemples internationaux qu'on le souhaite, surtout s'ils ne sont que décrits et non qualifiés, il n'en demeure pas moins que le système québécois remplit ses objectifs.

La CITQ propose donc le maintien de la classification obligatoire, combiné à une modernisation complète. En particulier, la CITQ propose de :

- Mieux informer le consommateur
- Adopter un nouveau mode de révision des grilles d'évaluation
- Retirer l'obligation d'approbation de la grille d'évaluation par le ministère
- Réformer le programme de classification :
  - o En ajoutant aux critères d'évaluation existants de nouveaux critères, incluant certains portant sur Internet et les nouvelles technologies
  - o En ajoutant un deuxième volet portant sur le développement durable, la sécurité et l'accessibilité
  - o En ajoutant un troisième volet « expérience » reconnaissant les entreprises qui innovent par leur offre de service

## À propos de la CITQ

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) est un organisme à but non lucratif qui, depuis plus de vingt ans, conçoit, implante et gère des programmes de classification, de certification et d'homologation de produits et services pour le compte de clients publics et privés. La CITQ regroupe en son sein un nombre important d'associations qui œuvrent dans les différentes catégories touchées par ses programmes de classification et de certification.

En vertu de l'article 7 de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* sanctionnée en juin 2000, le gouvernement du Québec a confié à la CITQ le mandat de gérer le programme de classification de sept catégories d'hébergements visées par cette loi et son règlement. À ce titre, la CITQ est, depuis 2001, une mandataire privilégiée du ministère du Tourisme pour la gestion et le développement du programme d'attestation. Elle assure la mise en œuvre complète de toutes les étapes nécessaires à l'obtention d'une attestation de classification pour les établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme, les centres de vacances, les auberges de jeunesse, les établissements d'enseignement et les autres établissements d'hébergement.

La CITQ est l'organisme de référence en matière de classification des établissements d'hébergement au Québec. Elle compte plus de 30 employés dont près de la moitié se consacre pleinement à la gestion et au développement du programme de classification. En 2019, l'équipe des classificateurs et des analystes internes de la CITQ a mené et traité 4 302 visites de classification sur tout le territoire québécois. En 2020, plus de 10 686 attestations étaient valides partout au Québec. Depuis 2002, la CITQ ne reçoit plus de financement à la mission de la part du ministère du Tourisme et s'autofinance essentiellement par les contributions des hébergements touristiques qu'elle certifie.

## Mise en contexte

### Portrait de l'attestation au Québec

En 1998, le gouvernement du Québec a mis en place un programme de classification volontaire appelé *Hébergement Québec* pour se dissocier du programme canadien déjà existant *Canada Select*. Ce programme volontaire s'appuyait sur des classificateurs qui visitaient les établissements qui détenaient un permis et tentaient d'inciter les exploitants de ceux-ci à faire évaluer leur établissement.

Il fut rapide de constater que le caractère volontaire de l'adhésion au système poussait les exploitants qui recevaient un bon résultat à s'acquitter des frais d'adhésion et ceux n'étant pas satisfaits de la note obtenue à tout simplement refuser l'adhésion.

En 2000, Québec décide de rendre le programme de classification obligatoire avec un règlement qui entre en vigueur en décembre 2001. C'est à ce moment que la CITQ est mandatée par le ministère du Tourisme pour devenir l'organisme officiel de classement au Québec.

Depuis l'octroi de ce mandat, la mission de la CITQ a évolué et les grilles d'évaluation aussi.

C'est en 2015 que sont entrées en vigueur les plus récentes normes. Celles-ci faisaient partie d'une grille d'abord déposée à la ministre de l'époque en 2011. Au bout de plus d'un an d'attente, celle-ci a entériné les modifications proposées à la condition que les critères et les normes soient mis en place en deux phases – la première phase ayant lieu en janvier 2013 et la seconde en janvier 2015 – afin de laisser le temps aux exploitants de se conformer aux nouveaux standards de la grille. À la demande du ministère, aucune modification ne devait être apportée à la grille dans les cinq années suivant cette mise en fonction pour limiter les coûts engendrés par la modification des standards pour les exploitants.

### Les effets recherchés (et obtenus) au Québec par la classification obligatoire

Le programme de classification des établissements d'hébergement touristique poursuit un double objectif. Premièrement, il vise à rehausser la qualité de l'offre d'hébergement des établissements au Québec en appuyant leur évaluation sur des critères objectifs et validés par les parties prenantes de l'industrie touristique. Deuxièmement, il cherche à offrir une protection aux voyageurs en matière de sécurité, de salubrité et de respect des standards,

notamment en assurant d'effectuer un état des lieux des établissements certifiés tous les deux ans.

Il va sans dire que, bien qu'imparfait, le programme fonctionne très bien. La qualité du parc immobilier de l'industrie de l'hébergement n'a jamais été aussi bonne qu'aujourd'hui.

Le programme de classification comporte de nombreux avantages pour l'ensemble de la clientèle à laquelle il s'adresse. En effet, la classification donne aux voyageurs un portrait exhaustif et fiable de l'offre d'hébergement au Québec tout en assurant aux exploitants un cadre de référence précis pour développer leurs produits et services dans un environnement de saine concurrence. Enfin, la classification offre aux promoteurs et décideurs des données précises sur l'offre d'hébergement pour leur permettre d'élaborer des stratégies promotionnelles adaptées aux ressources disponibles.

#### *Une classification adaptée et consultative*

Chacune des catégories d'établissements classifiés par la CITQ possède sa propre grille d'évaluation composée de critères distincts, ce qui permet une appréciation adaptée à la réalité de chacun de ces hébergements.

Les différentes grilles d'évaluation sont élaborées par des comités consultatifs auxquels participent des exploitants ainsi que divers représentants de l'industrie touristique et du public voyageur, ce qui favorise un consensus sur la forme et le fond des critères d'évaluation choisis. Les grilles d'évaluation sont ensuite testées dans des établissements, réévaluées et approuvées par le conseil d'administration de la CITQ et par le ministre responsable du tourisme au Québec.

#### *Des résultats pondérés*

Le résultat final de classification d'un établissement correspond à la somme pondérée des résultats obtenus à chacun des critères de l'évaluation. Cette moyenne pondérée permet *in fine* de livrer un classement sur une échelle de zéro à cinq étoiles. Les critères de classification sont très variés allant de l'évaluation de l'état des chambres et salles de bain à l'évaluation des services et des activités en passant par l'inventaire des mesures en matière de tourisme durable. Aussi, les critères, qui sont répartis en sections, n'ont pas tous le même poids. Par exemple, pour un établissement hôtelier, l'évaluation des chambres et des salles de bain représente 60 % du résultat global, alors que toutes les autres sections ne représentent que 40 %.

Puisque le résultat est calculé selon une moyenne pondérée, aucun élément n'est obligatoire pour l'atteinte d'un niveau de classification donné.

Le résultat d'un établissement hôtelier, en nombre d'étoiles, reposera non seulement sur la moyenne pondérée de toutes les sections, mais aussi sur le résultat des sections Chambres et Salles de bains. Cependant, si certaines commodités ne sont pas offertes, cela ne l'empêchera pas nécessairement d'atteindre le niveau de classification souhaité puisque d'autres critères obtiendront peut-être des niveaux supérieurs et lui permettront de compenser ces lacunes.

### *Un état des lieux méticuleux*

La période de validité d'une attestation étant de deux ans, chaque établissement doit être visité par un classificateur de la CITQ au cours de cette période. Cette période de validité de deux ans n'est pas fortuite. Elle est le fruit de la recherche d'un équilibre entre la volonté d'ausculter le réseau des établissements d'hébergement régulièrement (pour avoir un portrait le plus juste possible) et la volonté de ne pas imposer trop de changements aux façons de faire des exploitants. Cela incite ainsi les exploitants à apporter les améliorations constantes recherchées pour maintenir un haut niveau de qualité (maintenance, entretien, rénovations, etc.).

Cet état des lieux réalisé par des collaborateurs reconnus pour leur expertise et leur objectivité renforce la singularité du programme de classification opéré par la CITQ qui accorde une importance particulière à l'état des éléments classifiés dans le classement d'un établissement. Ainsi, la note attribuée par le classificateur ne se limite pas à l'appréciation de la qualité des matériaux ou à la disponibilité des commodités, mais s'intéresse également au degré de propreté et de maintenance des éléments notés. Dans le cadre de la grille d'évaluation des établissements hôteliers, par exemple, la notation de l'état correspond à 30 % de l'évaluation totale, une part non négligeable de la moyenne finale.

### *Révision des critères d'évaluation*

Les critères de classification sont revus et mis à jour à période régulière afin de tenir compte des développements et des réalités nouvelles de l'industrie. La CITQ travaille d'ailleurs depuis plusieurs mois sur une refonte en profondeur de son programme de classification afin d'inclure davantage les innovations technologiques et de design, l'expérience (par exemple l'hébergement insolite) ainsi que les préoccupations de développement responsable et durable qui caractérisent les avancées actuelles de l'industrie touristique.

## Les effets du projet de loi

Face à la possibilité d'abolir le programme de classification obligatoire, la CITQ souhaite mettre en lumière les conséquences que pourrait avoir un tel changement sur les consommateurs, les exploitants et l'industrie de l'hébergement touristique dans son ensemble. Sur la base des données existantes, nous sommes dans l'obligation de contester les impacts de l'abolition tels qu'évalués par le ministère.

### Des conséquences néfastes multiples et touchant différents acteurs

*Les impacts de l'abolition de la classification pour les consommateurs*

*Aller à l'encontre de la volonté des consommateurs québécois*

Selon un sondage<sup>1</sup> Léger Marketing que nous avons récemment commandé, une écrasante majorité des Québécois sondés (87 %) considère important que le système de classification des étoiles soit maintenu en fonction pour les hôtels et les autres établissements d'hébergement touristique.

De plus, le même sondage nous apprend que, parmi les principaux critères d'évaluation d'un hébergement touristique cité par les mille répondants au sondage, le nombre d'étoiles attribuées par la classification arrive en deuxième position, à 53 %, invalidant ainsi l'argument de certains selon lequel les Québécois n'ont peu ou pas d'intérêt pour la classification de leur hébergement touristique potentiel. Si les commentaires des visiteurs sur les plateformes de location arrivent bel et bien en première position (64 %), le système de classification demeure tout de même un critère incontournable pour les Québécois.

Cela étant dit, bien que les avis en ligne soient le premier critère de sélection, il est intéressant de constater que plusieurs de ceux-ci se basent sur le nombre d'étoiles pour appuyer leur opinion, par exemple :

« On se sent vraiment dans un cinq étoiles. »<sup>2</sup>

« Ils ne méritent pas leur quatre étoiles. Je n'y retournerai pas. »<sup>3</sup>

« Pour un trois étoiles, on s'attendait exactement à ce qu'on a eu. »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Voir Annexe1

<sup>2</sup> Sebastien c2511, Avis de voyageur sur Hilton Lac-Leamy, *TripAdvisor*, 7 août 2021, <https://bit.ly/3jEucV> (consulté le 10 août 2021)

<sup>3</sup> Emmanueldoucet, Avis de voyageur sur Hôtel Plaza Québec, *TripAdvisor*, 3 août 2021, <https://bit.ly/3ArsW9K> (consulté le 10 août 2021)

<sup>4</sup> Katerine C2592, Avis de voyageur sur Hôtel Zero 1, *TripAdvisor*, 10 février 2019, <https://bit.ly/3jAygko> (consulté le 10 août 2021)

### *Priver les consommateurs d'une information complète et fiable*

En abolissant le système de classification par étoiles, le gouvernement du Québec prend le risque de priver les consommateurs d'une information complète, fiable et facile d'accès sur la qualité de l'offre d'hébergement du Québec, puisque tous les établissements ne seraient plus visités tous les deux ans par une entité neutre. Les consommateurs auraient alors moins d'informations au sujet de l'établissement, de ses unités et de ses services offerts, d'ailleurs sans garantie quant à la justesse et l'origine de l'information, puisque le standard de comparaison que propose la classification ne serait plus disponible.

Le système de classification est non seulement une source d'information objective et transparente, mais également un gage de sécurité et de qualité pour le consommateur. Cela entre en contradiction directe avec l'avis du ministère à l'effet que « le fait de retirer une visite de classification sur les lieux (campings — aux trois ans, pourvoiries — aux quatre ans, autres [catégories d'] établissements d'hébergement touristique — aux deux ans) n'entraînera aucune conséquence sur la santé et la sécurité des voyageurs ».

### *Limiter les consommateurs aux commentaires diffusés par les différentes plateformes en ligne*

En enlevant l'obligation de l'évaluation par un intervenant externe neutre, le gouvernement du Québec se défait de son rôle de service public par lequel il s'engage à protéger les consommateurs et force, en quelque sorte, ces derniers à se fier aux commentaires diffusés par les différentes plateformes d'avis en ligne ou aux opinions d'influenceurs plutôt qu'à l'avis d'experts qui ont inspecté les lieux rigoureusement et octroyé une note sur la base de critères précis et d'exigences élevées.

Contrairement aux avis postés sur les plateformes en ligne, le système d'étoiles ne porte pas de jugement subjectif sur les établissements évalués. Cette évaluation est donc une garantie en soi en matière de protection du consommateur. Selon nous, s'il est important pour les hôteliers d'être à l'écoute de leur clientèle et de leurs commentaires sur les plateformes numériques, il est dangereux pour le consommateur de se fier uniquement à ces commentaires pour choisir son lieu de villégiature. Il faut maintenir un équilibre entre l'opinion des consommateurs et celle des experts pour continuer à contribuer à la qualité de l'offre en hébergement touristique au Québec.

## *Les impacts de l'abolition de la classification pour les exploitants*

### *Entraîner une dégradation de la qualité de l'offre d'hébergement au Québec*

La classification agit comme mesure incitative importante en poussant les exploitants à investir dans l'amélioration de leurs installations et de leur offre de services pour maintenir ou atteindre un niveau de classification donné. Les gestionnaires peuvent l'utiliser comme levier pour inciter les propriétaires à investir ou pour tenter d'obtenir de l'aide financière pour le faire. Cet incitatif à maintenir des standards élevés serait donc perdu et des conséquences sur la santé et la sécurité des voyageurs fréquentant ces établissements peu scrupuleux pourraient être mises à mal.

L'information véhiculée aux consommateurs quant à la qualité et l'état de l'hébergement serait moins fiable pour les établissements non classifiés et la rétroaction auprès des consommateurs qui s'en plaignent serait plus difficile. À cet effet, en 2019, 84 % des plaintes de consommateurs traitées par la CITQ avaient pour motif en tout ou en partie la propreté et l'état des lieux.

### *Priver le parc d'hébergement d'un système objectif de comparaison tenant compte de l'évolution du marché*

Comme mentionné plus haut, les critères de classification utilisés par la CITQ sont objectifs, mesurables et quantifiables. Un principe d'équivalence est également utilisé pour tenir compte des matériaux, produits ou services qui ne sont pas mentionnés dans le guide ou qui sont encore inconnus au moment de sa publication en raison de l'évolution rapide du marché. Une formation continue permet aux classificateurs de la CITQ de demeurer à la fine pointe des tendances et d'appliquer avec rigueur ce principe d'équivalence.

Certains ont monté en épingle un exemple quasi caricatural d'une tendance relativement nouvelle — les murs de béton apparent — qui serait dévalorisée dans la grille de certification. Cette affirmation est erronée. En fait, en vertu du système d'équivalence que nos classificateurs appliquent, les murs de béton pourraient se voir appliquer le même niveau de classification que des murs revêtus d'un autre revêtement de qualité tel que du papier peint s'ils se retrouvent sur les quatre murs ou encore en agencement avec du gypse ou un autre revêtement de qualité. D'ailleurs, pas moins de seize établissements hôteliers munis de murs de béton sont classifiés quatre étoiles ou plus !

### *Priver les exploitants d'établissement d'hébergement de l'expertise de la CITQ*

Au-delà des services de classification offerts par la CITQ, celle-ci propose également une large gamme de services aux exploitants qui souhaitent améliorer un résultat fragile, regagner une étoile ou un soleil ou tout simplement consolider un résultat de classification. La forme d'aide la plus prisée par les exploitants consiste à expédier, à leur demande, une « lettre de détails » énumérant tous les critères n'ayant pas obtenu le résultat recherché. Ces critères sont présentés par ordre d'importance, aidant ainsi au repérage des actions les plus rentables. Les « lettres de détails » constituent un point de départ qui permet de passer à l'étape suivante, le service de scénarisation. Dispensé à l'aide d'un logiciel spécialement conçu à cet effet, ce service offert par la CITQ permet aux exploitants de s'assurer que les travaux de rénovation et de revitalisation prévus dans leur hébergement leur permettront d'obtenir trois étoiles ou plus.

Enfin, la CITQ offre également aux établissements d'hébergement touristique la possibilité de réaliser une visite intérimaire pour répondre à la demande des exploitants qui auraient effectué des travaux pouvant affecter leur classement et qui aimeraient être visités à nouveau avant la prochaine visite réglementaire du classificateur. Ce service est offert à la suite d'une analyse préliminaire sans frais permettant de démontrer que les travaux effectués sont susceptibles de changer le classement.

En 2019 seulement, la CITQ a acheminé 507 « lettres de détails » auprès d'établissements d'hébergement, principalement des résidences de tourisme, et a effectué 80 scénarisations.

### *Risquer l'accroissement des primes d'assurance et la baisse de l'accessibilité aux produits d'assurance*

Les assureurs proposant des produits d'assurance adaptés aux catégories d'hébergement telles que les résidences de tourisme, les gîtes et certains établissements hôteliers souscrivent dans leur programme uniquement les risques des établissements possédant un permis du ministère du Tourisme pour la simple raison que ces établissements aient préalablement fait l'objet d'une classification obligatoire<sup>5</sup>. Du fait que la grille d'évaluation comporte des points importants en matière de risques du point de vue des assureurs et qu'elle permet de vérifier la présence d'éléments importants tels que les détecteurs de fumée, les extincteurs, etc., ladite grille est un point de vente important que les courtiers utilisent pour attirer les assureurs.

---

<sup>5</sup> Voir la lettre de Jean-François Trudel, vice-président associé du cabinet de courtage Invesa, en annexe.

Alors que l'appétit des assureurs pour le secteur « hospitalité » a fortement diminué au cours des deux dernières années et que la pandémie semble avoir un effet amplificateur sur le peu de réceptivité des assureurs à souscrire ces catégories de risques, les courtiers s'inquiètent des risques liés à l'abolition de la classification obligatoire et à la possibilité que cette situation affecte de nouveau l'intérêt des assureurs pour ce secteur d'activité, ce qui handicaperait fortement les exploitants d'hébergement touristique du Québec.

### *Les impacts de l'abolition de la classification pour l'industrie touristique*

#### *Aller à l'encontre de la volonté de l'industrie hôtelière*

Pour rappel, c'est l'industrie dans son ensemble qui, à la base, avait réclamé que la classification, alors volontaire, devienne obligatoire au début des années 2000. Depuis, la classification a fait ses preuves et l'appui à celle-ci a été confirmé lors de plusieurs consultations au fil des ans. Les associations hôtelières qui ont siégé au *Comité sur la modernisation du système québécois de classification des établissements d'hébergement touristique*, ainsi que des membres du conseil d'administration de la CITQ, se sont d'ailleurs opposées à la perte du caractère obligatoire de la classification ce qui remet en question l'essence même de la modification de la réglementation en matière de classification.

De plus, le moment choisi pour réaliser les consultations au sujet d'un changement d'une telle ampleur pour l'industrie, en pleine saison estivale et qui plus est, à la sortie d'une crise sanitaire et économique sans précédent, est discutable d'un point de vue démocratique. En effet, les exploitants et propriétaires d'hébergement touristique ne sont aucunement en mesure d'être sondés et de participer au débat autour de l'abolition de la classification alors qu'ils luttent actuellement pour leur survie.

#### *Priver l'industrie et les organismes chargés de faire la promotion de la destination touristique d'une information complète et fiable*

Pour des organismes tels que les associations touristiques régionales ou encore les voyagistes, la classification et le nombre d'étoiles qui l'accompagne est un bon indicateur de la qualité de l'offre d'hébergement du Québec. Sans visite biennale d'une entité neutre, ces organismes n'auraient pas de garantie quant à l'état des infrastructures et la conformité de l'offre aux standards du marché.

La cote de classification est également un facteur décisionnel important pour le tourisme d'affaires. Les promoteurs de congrès et d'événements ainsi que les grandes entreprises (par exemple les banques, les entreprises pharmaceutiques, etc.) en tiennent compte lorsque

vient le temps de choisir un lieu pour leurs événements. Il arrive par exemple que seuls des établissements classés quatre étoiles ou plus puissent soumissionner pour accueillir un événement précis.

De plus, bien que les critères d'évaluation varient d'un pays à l'autre, pour les touristes internationaux, les étoiles demeurent un indicateur important en matière de standards et d'attente.

Ce facteur décisionnel est également présent dans le tourisme de groupe. Par exemple, certains voyagistes vont choisir de loger leur clientèle seulement dans des établissements classés trois étoiles. Il en va de même pour les hôtels qui doivent préparer des demandes de soumission pour les « tour opérateurs », les compagnies aériennes ou autres. Au moment de remplir les formulaires pour déposer la demande de soumission, le nombre d'étoiles détenu par l'hôtel est demandé comme gage de qualité de la soumission et de l'hôtel en lui-même qui accueillera éventuellement les groupes.

### **Des conséquences positives surestimées**

Selon l'analyse d'impact réglementaire réalisé par le ministère du Tourisme en avril 2021, l'objectif poursuivi par le projet de loi 100 est double. Premièrement, le projet de loi 100 applique les principes de la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* dans le but de diminuer les formalités administratives. Deuxièmement, le projet de loi 100 entend aussi diminuer les coûts liés à ces formalités pour les exploitants. Or, il est démontré que la charge administrative et financière imposée par le programme de classification sur les exploitants est minime et qu'il convient donc de remettre en question les fondements mêmes des modifications législatives proposées.

#### *De faibles économies engendrées pour les exploitants*

Selon le ministère du Tourisme, des économies annuelles de plus de 3 millions de dollars pourraient être faites par les entreprises à la suite du remplacement du régime d'attestation de classification par un enregistrement. À première vue, ce chiffre laisse présager des économies significatives pour les exploitants d'hébergements. C'est un mirage.

En effet, les coûts assumés par les établissements sont essentiellement ceux de l'attestation de classification. Ceux-ci sont composés de frais de base de 256,28 \$ auxquels s'ajoute un montant de 5,40 \$ par unité d'hébergement<sup>6</sup>.

La ministre a choisi d'utiliser un hôtel de 200 unités pour illustrer de supposées économies annuelles de 1700 \$. En plus d'être un chiffre erroné<sup>7</sup> qui ne tient pas compte des coûts d'une future procédure d'enregistrement, c'est un exemple parfait d'un épouvantail.

En effet, la très grande majorité des 10 863 établissements d'hébergement touristique que la CITQ classe sont bien en deçà de ce niveau. Il n'y en a que 73 qui ont 200 chambres et plus, soit moins de 1 % ! Le tableau<sup>8</sup> qui suit le démontre bien.

**Nombre d'établissements d'hébergement touristique au Québec selon leur taille, avril 2021**

Catégorie d'établissement d'hébergement touristique	1 unité	2 à 10 unités	11 à 50 unités	51 à 100 unités	101 à 500 unités	501 et plus
Établissements hôteliers	1	257	703	204	197	6
Gîtes <sup>3</sup>	55	768	0	0	0	0
Résidences de tourisme	6 865	1 130	116	4	1	0
Établissement de résidence principale <sup>4</sup>	644	0	0	0	0	0
Centres de vacances	0	15	55	46	67	2
Auberges de jeunesse	0	10	29	11	6	0
Établissements d'enseignement	0	1	9	5	16	1
Autres établissements d'hébergement	53	374	90	5	2	0
Établissements de camping	11	93	283	192	412	24
Établissements de pourvoiries	49	332	113	0	0	0

Source : Direction de l'innovation et des politiques, ministère du Tourisme

D'autres exemples auraient été beaucoup plus réalistes. Par exemple, les gîtes, qui ont tous cinq unités et moins, n'auront des économies brutes que de 283,28 \$. Comme près de 85 % des résidences de tourisme n'ont qu'une seule unité, celles-ci n'épargneront donc que 261,28 \$. Dans le cas des établissements hôteliers, plutôt que d'aller vers le cas extrême de 200 unités comme la ministre l'a fait, prenons la moyenne : celui-ci a 52 unités. Ses économies sont donc plutôt de 537,08 \$.

<sup>6</sup> À l'exception des centres de vacances et des auberges de jeunesse qui ont un frais annuel unique de 385,76 \$

<sup>7</sup> En réalité, c'est 1336,30 \$, soit près de 25 % de moins.

<sup>8</sup> Analyse d'impact réglementaire – Projet de loi visant à moderniser la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à modifier diverses dispositions, page 10, Ministère du Tourisme, Avril 2021

Ce sont là des montants dérisoires comparés au total des coûts d'exploitation annuels d'un hébergement touristique au Québec. La gestion des formulaires à remplir à la CNESST, pour la TVQ, pour le MAPAQ, pour satisfaire l'appétit bureaucratique de l'État coûtent beaucoup plus que ça.

### *Peu de lourdeur administrative*

Selon le ministère du Tourisme, le remplacement de la classification obligatoire par un système d'enregistrement en ligne permettrait de réduire les formalités administratives des exploitants d'établissements d'hébergement touristique liés à la classification.

Selon le ministère, les établissements d'hébergement touristique consacrent en moyenne 6,7 heures par année aux formalités liées à la classification. Ce calcul, qui tient compte du temps nécessaire pour remplir le formulaire d'attestation, la déclaration d'activité et de services et la visite de classification tous les deux ans, nous semble erroné puisqu'il représente une surestimation du temps nécessaire pour effectuer la visite de classification. Le ministère avance en effet que la durée moyenne annualisée d'une visite de classement est de 4,2 heures. Or, nous contestons ce chiffre.

Selon les classificateurs eux-mêmes qui effectuent les visites d'établissements tous les deux ans, pour la majorité des établissements, la visite de classification dure entre 1 heure et 1 heure et demie, sauf quelques exceptions pour les établissements de très grande taille.

Qui plus est, lorsqu'on tient compte des calculs réalisés par le ministère dans l'étude d'impact réglementaire, les gains réalisés en matière de temps sont minimes comparés aux heures investies par les exploitants dans la gestion de leur établissement.

Quant aux formalités administratives liées à la classification à proprement parler, il convient de rappeler que la majorité fardeau est portée par les classificateurs qui doivent s'assurer de remplir la grille d'évaluation lors de la visite de classification. Cet aspect de la visite est d'ailleurs informatisé depuis plusieurs années, permettant de simplifier et d'augmenter la vitesse d'exécution de la tâche.

Ainsi, non seulement le nombre d'heures de travail épargnées par les exploitants est surestimé, mais il est également légitime de questionner l'hypothèse avancée par le ministère selon laquelle l'enregistrement en ligne qui remplacerait la classification obligatoire ferait gagner du temps aux exploitants. En effet, selon nos données historiques, seuls 40 % des établissements apportent des modifications à leurs informations lorsque nous les sondons annuellement par courriel. Or, en rendant l'enregistrement obligatoire

annuellement, les exploitants seront amenés à consacrer au moins 1 heure chaque année pour vérifier, modifier et envoyer leur formulaire d'enregistrement électronique. En somme, le remplacement du programme de classification par l'enregistrement des établissements en ligne ne semble pas permettre un gain de temps considérable, particulièrement pour les plus petits exploitants.

### **La faible qualité des alternatives à la classification (Expedia, TripAdvisor, etc.)**

L'abolition de la classification obligatoire entraînerait forcément un transfert de la légitimité des étoiles vers les différentes plateformes d'avis en ligne dont les façons de faire demeurent discutables pour différentes raisons et qui seraient amenées *de facto* à jouer le rôle d'évaluateurs.

D'une part, les plateformes américaines que sont TripAdvisor, Expedia, Google ou Booking permettent aux exploitants d'acheter leur positionnement sur les plateformes afin de ressortir dans les premiers lors des recherches faites par les consommateurs, impliquant ainsi une concurrence déloyale entre les petits établissements avec peu de moyens et les plus gros qui peuvent se permettre d'allouer des ressources au marketing en ligne. Aussi, certaines catégories d'établissements, telles que les résidences de tourisme, soit la catégorie comptant le plus d'établissements au Québec, y sont souvent sous-représentées.

En ce qui concerne les plateformes d'hébergement collaboratif comme AirBnb ou encore Sonder, il n'y figure aucune évaluation objective de l'état des logements. Les visiteurs peuvent uniquement se baser sur les opinions des clients ayant pris le temps de laisser un avis sur la plateforme. Cela crée non seulement un écart concurrentiel entre les hébergements ayant un nombre important d'avis et ceux qui viennent de se lancer sur la plateforme, par exemple, mais pose également un enjeu de neutralité dans l'évaluation de l'offre d'hébergement.

D'autre part, il nous apparaît risqué de livrer le monopole de l'évaluation des hébergements touristiques du Québec à des plateformes qui ont leurs propres langages et qui sont gérées par des algorithmes dont les modes de fonctionnement sont flous et peuvent changer, ou fermer, du jour au lendemain. A contrario, les grilles d'évaluation de la classification obligatoire sont à la disposition de tous et toutes.

En 2019, par exemple, Google a été reconnu coupable en France de pratique commerciale trompeuse en utilisant des algorithmes créés de toutes pièces à l'encontre du classement officiel<sup>9</sup>.

De plus, il existe de nombreux risques liés à la réputation en ligne des établissements qui peut être bafouée en très peu de temps et à coup de commentaires dont la véracité est légitimement remise en cause. Plusieurs études démontrent l'incapacité de ces plateformes à détecter et gérer les faux avis.

Les faux avis sont une réalité qui gangrène Internet et qui nuit non seulement à notre industrie, mais aussi au consommateur. Une étude récente basée sur les données partagées par des plateformes de commerces en ligne montre qu'à l'échelle mondiale, l'influence directe des faux avis en ligne devrait entraîner des dépenses de plus de 197 milliards de dollars cette année<sup>10</sup>.

Enfin, il est impossible de ne pas établir un parallèle paradoxal entre l'abolition de la classification obligatoire et le dossier de l'encadrement d'Airbnb. En effet, dans ce dernier cas, le législateur et les municipalités ont dû batailler durant des années pour arriver à un encadrement minimal de l'hébergement coopératif. Aujourd'hui encore, l'on rapporte que des milliers d'annonces sont actives sans numéro d'enregistrement obtenu auprès de notre organisme. La volonté d'abolir un système bien rodé pour confier l'évaluation à des corporations privées étrangères dont Québec ne contrôle pas les possibles dérives soulève des inquiétudes et des questionnements quant à notre capacité collective à adapter les cadres réglementaires aux caractéristiques nouvelles de l'économie numérique.

### **L'incertitude, pour tous, des effets de la classification « volontaire »**

Dans l'hypothèse où la classification serait amenée à devenir un programme d'évaluation sur base volontaire, seulement une partie des établissements continueraient d'être évalués sur une base régulière en fonction de critères quantifiables, mesurables et équitables. Le standard de comparaison qu'établit la classification obligatoire pour tous serait alors perdu.

De plus, les adhésions à un programme volontaire pourraient être variables et changeantes d'une année à l'autre. Les exploitants insatisfaits de la cote de classification octroyée auraient notamment l'option de quitter le programme et de ne pas l'afficher ce qui ne rendrait pas

---

<sup>9</sup> Agence France-Presse. « France : amende d'1,69 million \$ pour Google après un "classement trompeur" des hôtels ». *Le Soleil*. 15 février 2021 <https://bit.ly/2VGtqtX> (consulté le 10 août 2021)

<sup>10</sup> Université de Baltimore & CHEQ. « *The Economic Cost of Bad Actors on the Internet. Fake online Reviews 2021* ». Juin 2021. <https://bit.ly/3fSFXRR> (consulté le 10 août 2021)

service aux consommateurs. Enfin, aucune donnée disponible ne permet à ce jour de démontrer l'efficacité des incitatifs à l'adhésion à un programme volontaire à l'étranger.

On ne peut s'empêcher de se demander ce qui empêcherait des exploitants de choisir de s'attribuer eux-mêmes une cote.

Peu importe la solution retenue, elle introduirait certainement de l'iniquité et de l'instabilité dans le parc d'hébergement.

Enfin, les systèmes de classification volontaires fonctionnent rarement. Nous avons déjà rappelé que le gouvernement du Québec avait transformé la classification volontaire en classification obligatoire, et ce, à la demande de l'industrie qui constatait bien que la première option ne fonctionnait pas.

Les exemples québécois de regroupements d'entreprises qui élaborent des systèmes de classification pour rapidement les abandonner foisonnent. En effet, notons les exemples patents que sont l'Association maritime du Québec, l'Association des terrains de golf du Québec et le Regroupement québécois des résidences pour aînés.

## **Des pistes d'action**

Depuis notre dernière mise à jour des grilles d'évaluation des établissements hôteliers en 2011, la classification a très peu évolué alors que l'industrie a subi des changements majeurs en matière d'innovations technologiques et de design, d'expérience, de développement responsable et durable. Nous le reconnaissons.

C'est pourquoi le *statu quo* quant au fonctionnement de la classification et aux critères d'évaluation appliqués aux différents types d'hébergement n'est pas envisageable.

Alors que la CITQ travaille déjà depuis plusieurs mois sur une refonte en profondeur de son programme de classification afin d'y inclure les préoccupations et les avancées actuelles qui caractérisent l'industrie touristique, l'organisation propose ci-dessous une série de pistes à explorer afin de réformer le système de classification en concertation avec l'ensemble des acteurs de l'industrie.

## Maintenir l'obligation de classification

En vertu de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*, tout exploitant d'un établissement d'hébergement touristique est soumis à la délivrance d'une attestation de classification. À travers l'obligation pour tous les établissements de se soumettre à une évaluation réalisée par un organisme compétent, l'attestation de classification bénéficie d'une légitimité à laquelle aucun autre système ne peut prétendre. Elle permet également de maintenir — voire d'élever — le niveau des standards de qualité de l'ensemble du parc d'hébergement, puisque tous les établissements sont soumis aux mêmes critères de salubrité, de sécurité et de qualité des infrastructures et des services.

Si le projet de loi 100 est adopté dans sa mouture actuelle, la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* sera abrogée et la classification ne sera plus obligatoire, perdant ainsi une grande partie de ses vertus. Alors que le projet de loi 100 prévoit d'octroyer au ministère du Tourisme le pouvoir de reconnaître des services d'évaluation de l'offre d'hébergement indépendant, la CITQ est persuadée que ce genre de système sur base volontaire, s'il est implanté, laisserait place à une grande instabilité dans le parc d'hébergement tel que c'était le cas avant la mise en œuvre de l'obligation d'obtenir la classification en 2001. Ainsi, s'en remettre au secteur privé, voire aux utilisateurs des plateformes, pour attribuer des notes pourrait s'avérer une opération risquée pour l'industrie.

De plus, les programmes à adhésion volontaire sont peu efficaces et ont tendance à disparaître tels que nous l'avons démontré plus haut.

Bien que la CITQ soit favorable à ce que l'obligation de délivrance d'une attestation de classification demeure dans la *Loi sur l'hébergement touristique*, il est cependant envisageable d'étudier diverses façons de rendre « incontournable » une future classification volontaire.

En France, par exemple, la classification est gérée par l'opérateur d'État Atout France en vertu d'une loi en vigueur depuis 2009. Si la classification n'est pas obligatoire, les exploitants doivent la demander s'il souhaite utiliser l'appellation « hôtel de tourisme » pour exercer leurs activités. En effet, en vertu de la législation française<sup>11</sup>, « l'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé ».

---

<sup>11</sup> Code du tourisme, article D311-4, [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000021667952](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000021667952)

## **Mieux informer le consommateur**

Une grande partie de la confusion que l'on retrouve au sujet de la classification par étoiles est due au fait qu'actuellement, le programme de classification s'adresse principalement aux exploitants d'hébergement touristique sans trop s'atteler à promouvoir auprès des consommateurs les aspects de sa mission qui touche à la protection des voyageurs et au rehaussement de la qualité de l'offre d'hébergement au Québec. Cette méconnaissance de la CITQ et du programme de classification entretient cette opinion préconçue selon laquelle, à l'ère numérique, les consommateurs ne prêtent pas attention au nombre d'étoiles que possède un établissement.

Pour remédier à cette problématique et faire en sorte que les étoiles regagnent de leur notoriété, il faut remettre le consommateur au centre de la démarche de classification. Pour ce faire, nous nous proposons de mettre en place des partenariats avec les organismes de promotion du tourisme au Québec et les plateformes d'avis en ligne populaire au Québec. Il faut à la fois que le gouvernement maintienne le mandat de classification obligatoire de la CITQ et que nous bonifiions notre impact en nous dotant des moyens de mettre en œuvre des stratégies de marketing adéquates par l'intermédiaire des acteurs cités plus haut et des exploitants eux-mêmes.

À l'étranger, de telles initiatives ont déjà été prises pour promouvoir des programmes de classification volontaire. Bien que le caractère incitatif de ces mesures reste à prouver, certaines de ces idées restent inspirantes pour promouvoir la classification par étoiles. En Nouvelle-Zélande, par exemple, les exploitants accrédités Qualmark se voient accorder une promotion préférentielle sur le site web de Tourism New Zealand. Également, les exploitants doivent être accrédités Qualmark pour participer aux événements de marketing international et aux salons professionnels de Tourism New Zealand. Tourism New Zealand préfère aussi utiliser des hébergements qui portent une accréditation Qualmark dans leurs itinéraires pour les médias et les vendeurs de voyages internationaux qui visitent la Nouvelle-Zélande.

## **Adopter un nouveau mode de révision des grilles d'évaluation**

La CITQ reconnaît qu'à ce jour, la capacité d'action de l'organisme est limitée et ne convient pas aux réalités de l'industrie de l'hébergement touristique. Le processus de modification des grilles d'évaluation est lent et bureaucratique. Puisque les procédures de modification sont si longues et malgré le principe d'équivalence utilisé pour tenir compte des matériaux, produits ou services qui ne sont pas mentionnés ou qui sont encore inconnus au moment

de la publication des grilles, celles-ci accusent automatiquement un retard sur les tendances de l'industrie.

Afin de remédier à cette problématique, la CITQ souhaite revoir son mode de fonctionnement dans le but de rendre son action plus agile pour servir adéquatement l'industrie et les consommateurs. Par le terme d'agilité, la CITQ entend vouloir mettre en place des processus allégés et décentraliser l'autorité dans la prise de décisions liée aux changements de la grille afin de favoriser l'innovation dans l'industrie.

Concrètement, la CITQ propose d'adopter un nouveau mode de révision des grilles d'évaluation impliquant que celles-ci soient mises à jour tous les deux ans sur base du calendrier d'inspection et non plus sur base d'un calendrier arbitraire. Pour déterminer les nouveaux modes de fonctionnement permettant de rendre l'action de la CITQ plus agile, nous souhaitons dès cet automne mettre en œuvre un chantier de travail en partenariat avec des membres de l'industrie pour construire les nouveaux modes de gouvernance de l'organisation. L'échéancier envisagé nous amène à ce qu'un rapport final soit présenté à la ministre en tout début de l'année 2022. Le rapport de cette consultation indiquera quels sont les changements que nous devons nous imposer ainsi que les changements réglementaires que le gouvernement pourrait devoir adopter.

### **Retirer l'obligation d'approbation des grilles d'évaluation par la ministre du Tourisme**

Tel que nous l'évoquons plus haut et tel que le souligne le Rapport Lavoie, « la grille est le résultat d'un vaste processus de consultation et de construction. La chose prend du temps et doit, finalement, recevoir l'approbation ministérielle. ». Ainsi, la dernière mise à jour de la grille d'évaluation des hébergements hôteliers avait débuté en 2010. Il a fallu attendre 2012, soit un an après le dépôt de la mise à jour au ministère par la CITQ, pour que la ministre donne son assentiment et que les nouveaux critères soient approuvés. Il est devenu clair que l'intervention d'une multitude d'acteurs dans le processus ralentit davantage la capacité d'action de la CITQ.

Afin de remédier à cette problématique, la CITQ propose de retirer l'obligation d'approbation des grilles d'évaluation par la ministre du Tourisme et d'ainsi mieux répondre aux besoins des exploitants qui évoluent dans une industrie en perpétuel changement.

En outre, nous souhaitons également développer des outils de participation numérique afin de permettre aux acteurs de l'industrie touristique, et plus particulièrement aux exploitants, de participer à la mise en œuvre de nouvelles grilles d'évaluation qui reflètent la réalité du secteur.

En combinant ces deux mesures tout en continuant de mobiliser l'expertise des collaborateurs de la CITQ pour élaborer les critères d'évaluation, nous nous assurons que les grilles d'évaluation correspondent à la volonté générale de l'industrie tout en continuant de protéger l'intérêt commun des citoyens.

## **Réformer le programme de classification des hébergements touristiques**

Dans son mémoire sur le projet de loi 100, la ministre Proulx indique que les règles liées à la classification nécessitent d'être modernisé. Malheureusement, ce n'est pas ce que le projet de loi 100 fait : il les abolit. Ce n'est pas surprenant que tant d'analyses du projet de loi utilisent l'expression « jeter le bébé avec l'eau du bain ».

Entre la perspective de maintenir le statu quo et celle d'abolir la classification, la CITQ soutient que de nombreuses pistes de modernisation doivent être explorées avant même que ce projet de loi soit soumis à un vote à l'Assemblée nationale. Ce dont la classification a besoin, c'est d'un rafraîchissement et non d'une disparition totale qui implique de nombreux risques, y compris ceux exposés dans ce mémoire. En ce sens, la CITQ, qui est mandataire du ministère du Tourisme depuis près de 20 ans, est la mieux outillée pour opérer les changements dont la classification a besoin.

Comme indiqué précédemment, une démarche de mise à jour des grilles d'évaluation est en cours et la CITQ développe un nouveau programme de classification de l'hébergement touristique comprenant trois volets, soit un volet « qualité de l'hébergement » (une version bonifiée de la classification existante), et deux nouveaux volets traitant des « pratiques durables, sécuritaires et d'accessibilité » et de l'élément « expérience ».

Encore à l'étape de projet, ce nouveau programme s'inspire directement du Cadre d'intervention touristique 2021-2025 du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable du ministère du Tourisme, de la Loi sur le ministère du Tourisme (article 4.4) et des meilleures pratiques observées à l'étranger. Il poursuit essentiellement les objectifs suivants :

- Favoriser la qualité et l'attractivité de l'hébergement touristique ;
- Encourager les pratiques responsables et durables ;
- Favoriser la compétitivité de la destination à l'international ;
- Répondre aux attentes de l'industrie en proposant un programme qui émanera d'une importante consultation.

À travers le volet « qualité de l'hébergement », la CITQ entend maintenir l'évaluation de la qualité de l'hébergement sur base de critères similaires à ceux présentement en place (mais

bonifiés et mis à jour) tout en les adaptant aux évolutions de l'industrie et en simplifiant les normes minimales.

Parmi les critères que nous proposons dorénavant d'évaluer, mentionnons la présence d'un site Internet convivial et transactionnel, d'une application mobile pour l'enregistrement, d'une borne d'enregistrement ou autre technologie à la réception, la présence d'un service robotisé ou de domotique aux chambres, etc.

Le second volet vise à encourager la croissance de pratiques responsables et durables en définissant des critères d'évaluation ainsi qu'en incluant un service-conseil laissant une place importante à la rétroaction et à l'amélioration.

On pourrait imaginer une certification qui attesterait de la qualité des entreprises par des critères en lien avec le développement durable, la sécurité et l'accessibilité et qui pourrait permettre de rassurer les voyageurs et de valoriser les entreprises qui se démarquent en matière de tourisme durable et responsable<sup>12</sup>.

Le résultat de cette évaluation serait sous forme de niveaux dont l'appellation serait à déterminer. Le résultat pourrait par exemple être sous forme de médailles (bronze, argent, or) ou de grades (Grade I, Grade II, Grade III, etc.).

Évidemment, la CITQ conclurait des partenariats afin de tenir compte des programmes de certification déjà existants (Kéroul, Clé Verte, etc.) auxquels certains établissements adhèrent déjà.

Enfin, le volet « Expérience » comprendrait une évaluation qui mènerait à l'obtention d'un badge ou sceau certifiant la qualité et l'originalité de l'expérience des visiteurs. Ce volet représenterait une reconnaissance pour les entreprises qui innovent par leur offre de service. Ce troisième volet reconnaîtrait en particulier les différents types d'hébergements insolites, la conservation et le respect du patrimoine culturel et historique, l'utilisation novatrice de la technologie par l'établissement d'hébergement ainsi que d'autres innovations au niveau de l'expérience.

---

<sup>12</sup> Axe d'intervention #1 du *Plan d'action pour un tourisme responsable et durable*

# Annexe 1 – Sondage Léger Marketing



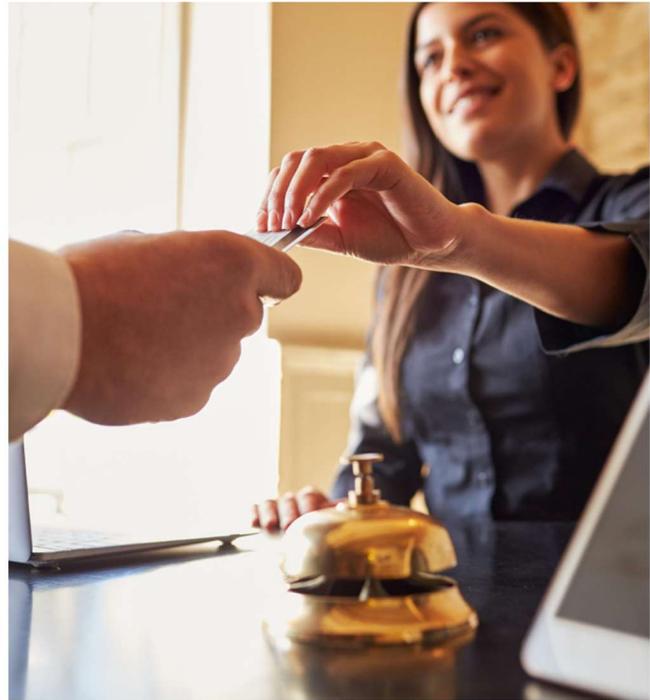
## Rapport

### IMPORTANCE DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION PAR ÉTOILES DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

Rapport préparé pour :



DATE 2021-08-05 NUMÉRO DE PROJET 14966-002



## Table des matières

— APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	3
— FAITS SAILLANTS	5
— RÉSULTATS DÉTAILLÉS	7
— PROFIL DES RÉPONDANTS	13
— ÉQUIPE	15



## APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

206

**Léger**

### MÉTHODOLOGIE

La Corporation de l'Industrie Touristique du Québec (CITQ) a mandaté Léger pour réaliser un sondage auprès de la population québécoise afin de déterminer les différents facteurs influençant le choix d'un hébergement touristique et mesurer l'importance perçue du système de classification par étoiles, établi en collaboration par la CITQ et Tourisme Québec.

<b>MÉTHODE</b>	Un <b>sondage Web</b> à travers l'omni Québec de Léger a été réalisé auprès de 1 004 Québécois pouvant s'exprimer en français ou en anglais.
<b>RÉPONDANTS</b>	Échantillon représentatif de <b>1 004 personnes Québécoises</b> .
<b>QUAND ?</b>	Les données ont été collectées du <b>30 juillet au 1<sup>er</sup> août 2021</b> .
<b>MARGE D'ERREUR</b>	Aux fins de comparaison, un échantillon probabiliste de 1 004 répondants aurait une marge d'erreur de $\pm 3,1\%$ , et ce 19 fois sur 20.
<b>PONDÉRATION</b>	Les résultats ont été pondérés <b>en fonction de l'âge, du sexe, de la langue, du niveau d'éducation et la présence d'enfants dans le ménage</b> afin d'assurer un échantillon représentatif.
<b>DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES</b>	Les nombres en caractères <b>gras et rouges</b> indiquent une différence significative statistiquement <b>inférieure</b> par rapport au complément, alors que les nombres en caractères <b>gras et verts</b> indiquent une différence significative statistiquement <b>supérieure</b> par rapport au complément.

#### NOTES AUX LECTEURS

**NSP**  
La mention « NSP », qui apparaît dans le rapport, signifie « Ne sait pas ».

**ARRONDISSEMENT**  
Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100%.



## FAITS SAILLANTS

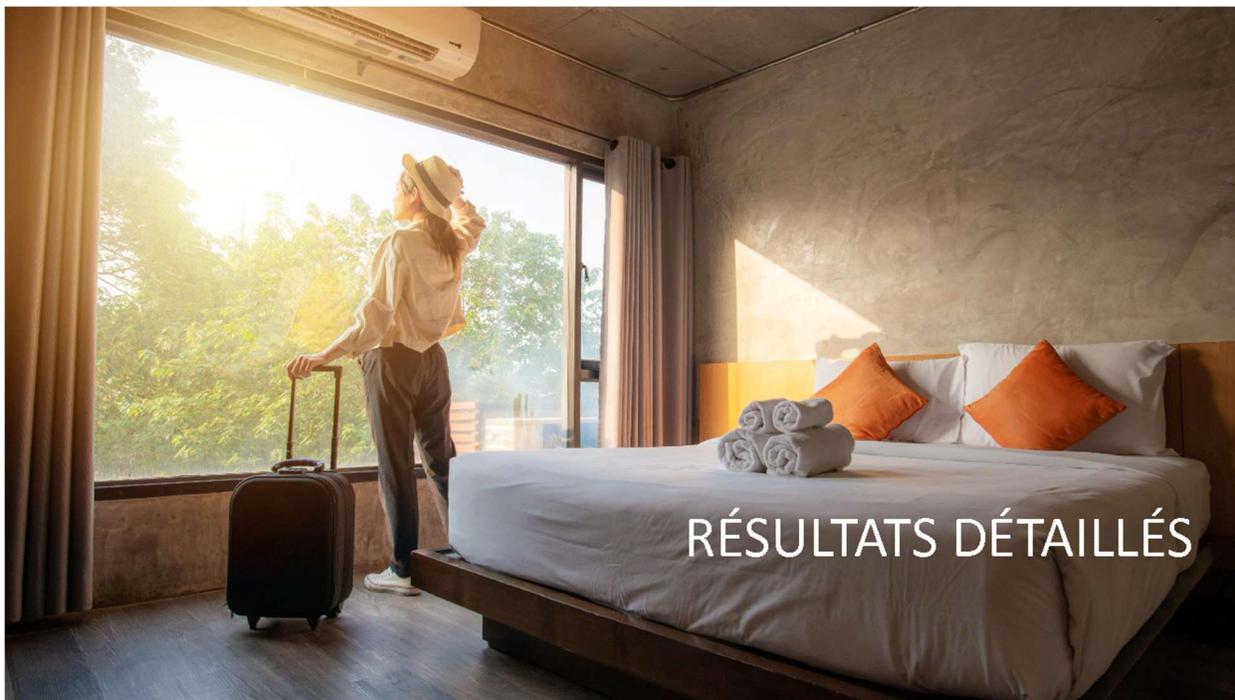
### Principaux critères d'évaluation des hébergements touristiques

- Parmi les principaux critères d'évaluation d'un hébergement touristique, les commentaires des visiteurs sur les plateformes de location arrivent en première place (62%). La deuxième place est partagée entre le nombre d'étoiles attribuées, et le bouche-à-oreille, avec près de la moitié des répondants chacun (53%). Les commentaires sur les médias sociaux de l'établissement arrivent en 3<sup>e</sup> place avec le quart des répondants (26%).
- Il existe toutefois des différences importantes entre les différents groupes d'âges. On remarque que les répondants de plus de 55 ans font significativement moins attention aux commentaires sur les plateformes de location (54%) et sur les médias sociaux de l'établissement (21%). À l'inverse, le bouche-à-oreille est leur principal critère d'évaluation (63%).
- Les plus jeunes (18-34 ans), quant à eux, sont significativement plus attentifs aux commentaires sur les plateformes de location (68%) et sur les médias sociaux (34%), et moins au bouche-à-oreille (38%). Le nombre d'étoiles de l'établissement reste toutefois en 2<sup>e</sup> position.

### Importance perçue du système de classification en étoiles

- Bien que le nombre d'étoiles ne soit pas le premier critère d'importance pour les Québécois, une écrasante majorité (87%) considère tout de même qu'il est important de le maintenir en fonction. Seul un dixième (11%) des Québécois ne le considère pas important.
- À nouveau, des différences significatives en fonction de l'âge sont à souligner. Les Québécois de plus de 55 ans sont significativement plus nombreux à trouver important le maintien du système de classification par étoiles (92%). Les 35-54 ans sont quant à eux significativement plus nombreux à ne pas le considérer important (14%).
- Les répondants francophones sont également significativement moins nombreux à le trouver important (86%), contrairement aux non-francophones (92%).
- Les répondants qui considèrent les commentaires sur les médias sociaux comme un critère principal dans leur prise de décision sont également plus nombreux à ne pas considérer le système d'étoiles comme important (16%). Il en est de même pour ceux qui considèrent le bouche-à-oreille comme critère principal (13%). Enfin, parmi ceux qui considèrent le nombre d'étoiles comme critère principal d'évaluation, la quasi-totalité (96%) considère le système comme important, ce qui vient encore confirmer le besoin du système de classification auprès des touristes Québécois.

*Ainsi, bien que les commentaires des pairs (que ce soit via les médias sociaux ou les plateformes de l'hébergement) semblent gagner en importance, le système de classification par étoiles se maintient comme un critère incontournable auprès des touristes Québécois.*

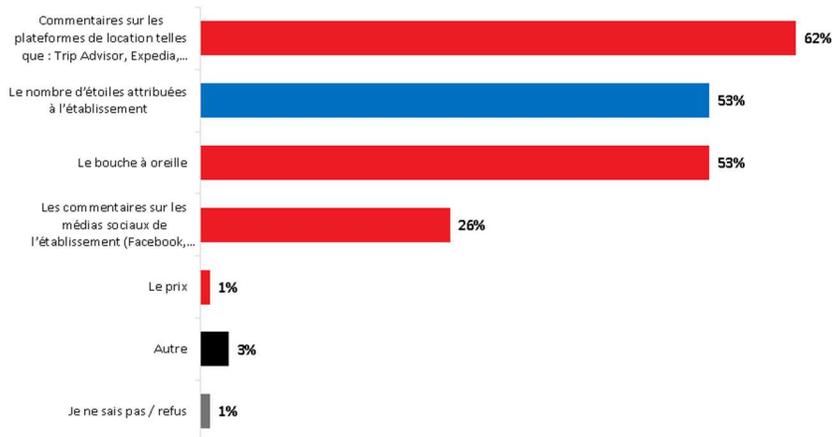


## RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### PRINCIPAUX CRITÈRES DE CHOIX D'UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE <sup>(1/2)</sup> **Leger**

Q1. Parmi les suivantes, quelles sont les deux principales sources d'évaluation qui influencent votre choix d'un hébergement touristique (hôtel, gîte, chalet, auberge, pourvoirie, etc.)?

Base : Tous les répondants (n=1 004)



## PRINCIPAUX CRITÈRES DE CHOIX D'UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE (2/2)

Q1. Parmi les suivantes, quelles sont les deux principales sources d'évaluation qui influencent votre choix d'un hébergement touristique (hôtel, gîte, chalet, auberge, pourvoirie, etc.)?

Base : Tous les répondants (n=1 004)

	TOTAL	SEXE		ÂGE			LANGUE	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Franco	Non-franco
<b>n= 1 004</b>		549	455	263	394	347	773	230
Commentaires sur les plateformes de location	62%	59%	65%	68%	68%	54%	61%	66%
Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement	53%	56%	50%	56%	47%	56%	54%	50%
Le bouche à oreille	53%	51%	55%	38%	52%	63%	53%	52%
Les commentaires sur les médias sociaux de l'établissement (Facebook, Instagram, etc.)	26%	26%	26%	34%	28%	21%	27%	26%
Le prix	1%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	2%
Autre	3%	4%	3%	2%	4%	4%	3%	3%
Je ne sais pas / refus	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%

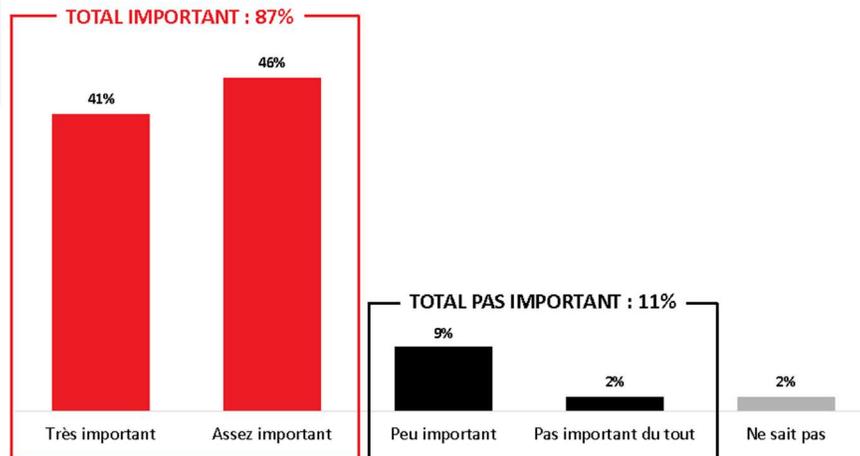
	TOTAL	RÉGION						EMPLOI				Enfants	
		Mtl RMR	Qc RMR	Est	Centre	Ouest	Autre	Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi	Oui	Non
<b>n= 1 004</b>		402	301	36	130	135	301	630	62	235	76	251	752
Commentaires sur les plateformes de location	62%	69%	61%	56%	49%	57%	54%	70%	73%	49%	50%	64%	61%
Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement	53%	50%	55%	56%	51%	62%	56%	52%	44%	59%	47%	48%	55%
Le bouche à oreille	53%	51%	51%	60%	61%	51%	57%	47%	40%	66%	59%	50%	54%
Les commentaires sur les médias sociaux de l'établissement (Facebook, Instagram, etc.)	26%	25%	29%	22%	30%	28%	27%	26%	38%	22%	36%	35%	23%
Le prix	1%	1%	1%	4%	1%	1%	1%	3%	0%	4%	5%	1%	4%
Autre	3%	2%	3%	6%	9%	1%	5%	1%	3%	1%	4%	2%	1%
Je ne sais pas / refus	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	1%

9

## IMPORTANCE PERÇUE DU SYSTÈME D'ÉTOILES (1/3)

Q2. Jusqu'à quel point est-il important selon vous que le système de classification des étoiles soit maintenu en fonction pour les hôtels et les autres établissements d'hébergement?

Base : Tous les répondants (n=1 004)



10

## IMPORTANCE PERÇUE DU SYSTÈME D'ÉTOILES (2/3)

Q2. Jusqu'à quel point est-il important selon vous que le système de classification des étoiles soit maintenu en fonction pour les hôtels et les autres établissements d'hébergement?  
Base : Tous les répondants (n=1 004)

	TOTAL	SEXE		ÂGE			LANGUE	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Franco	Non-franco
n=	1 004	549	455	263	394	347	773	230
TOTAL IMPORTANT	87%	86%	88%	86%	82%	92%	86%	92%
Très important	41%	39%	42%	39%	36%	45%	38%	50%
Assez important	46%	47%	46%	47%	46%	47%	48%	42%
TOTAL PAS IMPORTANT	11%	11%	10%	10%	14%	8%	12%	7%
Peu important	9%	9%	9%	9%	12%	6%	10%	7%
Pas important du tout	2%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	0%
Ne sait pas	2%	3%	2%	3%	4%	1%	3%	2%

	TOTAL	RÉGION						EMPLOI				Enfants	
		MH RMR	Qc RMR	Est	Centre	Ouest	Autre	Travailleur	Étudiant	Retraité	Au foyer / Sans emploi	Oui	Non
n=	1 004	402	301	36	130	135	301	630	62	235	76	251	752
TOTAL IMPORTANT	87%	89%	84%	88%	80%	90%	86%	85%	80%	92%	89%	85%	88%
Très important	41%	42%	29%	39%	34%	49%	41%	39%	36%	47%	38%	33%	43%
Assez important	46%	46%	55%	50%	46%	41%	45%	47%	45%	45%	51%	52%	45%
TOTAL PAS IMPORTANT	11%	8%	14%	12%	16%	9%	12%	12%	16%	7%	7%	12%	10%
Peu important	9%	7%	12%	12%	13%	9%	11%	10%	16%	6%	7%	11%	8%
Pas important du tout	2%	2%	3%	0%	3%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	1%	2%
Ne sait pas	2%	3%	1%	0%	4%	1%	2%	3%	4%	1%	4%	3%	2%

11

## IMPORTANCE PERÇUE DU SYSTÈME D'ÉTOILES (3/3)

Q2. Jusqu'à quel point est-il important selon vous que le système de classification des étoiles soit maintenu en fonction pour les hôtels et les autres établissements d'hébergement?  
Base : Tous les répondants (n=1 004)

	TOTAL	CRITÈRES D'ÉVALUATION						
		Commentaires sur les plateformes de location	Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement	Le bouche à oreille	Les commentaires sur les médias sociaux de l'établissement	Le prix	Autre	NSP / refus
n=	1 004	651	537	513	254	11*	35	5*
TOTAL IMPORTANT	87%	87%	96%	83%	82%	53%	59%	66%
Très important	41%	40%	58%	32%	28%	16%	25%	25%
Assez important	46%	47%	38%	51%	54%	37%	34%	41%
TOTAL PAS IMPORTANT	11%	10%	3%	13%	16%	47%	39%	12%
Peu important	9%	9%	3%	11%	14%	47%	35%	12%
Pas important du tout	2%	2%	0%	2%	2%	0%	4%	0%
Ne sait pas	2%	2%	1%	4%	2%	0%	2%	22%

\* Considérant la taille de l'échantillon (n=30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

12



## PROFIL DES RÉPONDANTS

**Leger**

### PROFIL DES RÉPONDANTS

Sexe	n = 1 004
Homme	49%
Femme	51%
Âge	
Moins de 24 ans	10%
25-34 ans	15%
35-44 ans	16%
45-54 ans	17%
55-64 ans	18%
Plus de 65 ans	23%
Région	
Montréal RMR	50%
Québec RMR	10%
Est	8%
Centre	15%
Ouest	17%
Autre	40%
Scolarité	
Primaire / Secondaire	30%
Collégial	44%
Universitaire	25%
Langue maternelle	
Francophone	77%
Non-francophone	23%

Milieu	n = 1 004
Urbain	38%
Banlieue	44%
Rural	17%
Revenu annuel du ménage	
Moins de 40 000\$	24%
Entre 40 000\$ et 59 000\$	16%
Entre 60 000\$ et 79 000\$	14%
Entre 80 000\$ et 99 000\$	12%
Plus de 100 000\$	23%
Emploi	
Travailleur	54%
Étudiant	7%
Retraité	29%
Au foyer / Sans emploi	9%
Enfants dans le ménage	
Oui	25%
Non	75%
Population active	
Oui	54%
Non	46%

Note: Pour chacune des catégories de profil, le complément à 100% correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

14



ÉQUIPE

---

## ÉQUIPE

**Leger**

Pour plus d'informations sur cette étude, veuillez contacter :

**Éric Chalifoux**

Directeur de recherche sénior

[echalifoux@leger360.com](mailto:echalifoux@leger360.com)

514-982-2464 extension 3118

**Équipe du projet**

**Éric Chalifoux**, Directeur de recherche senior

**Émilie Cyr**, Analyste de recherche

**Adil Mechbal**, Analyste de recherche

## NOS SERVICES

- **Léger**  
Recherche marketing et sondage
- **Léger MetriCX**  
Services-conseils en expérience client
- **Léger Analytique (LEA)**  
Analyse de modélisation de données
- **Léger Opinion (LEO)**  
Gestion de panel
- **Léger Communauté**  
Gestion de communautés en ligne
- **Léger Numérique**  
Stratégie numérique et expérience utilisateur
- **Recherche internationale**  
Worldwide Independent Network (WIN)

**600**  
EMPLOYÉS



**185**  
CONSULTANTS



**8**  
BUREAUX

MONTRÉAL | QUÉBEC | TORONTO | WINNIPEG  
EDMONTON | CALGARY | VANCOUVER | PHILADELPHIE

17

## NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



Léger est membre du [Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien \(CRIC\)](#), l'association officielle de l'industrie des études de marché, des sondages et de l'intelligence marketing.



Léger est membre d'[ESOMAR](#) (European Society for Opinion and Market Research), l'association mondiale des professionnels des enquêtes d'opinion et des études marketing. À ce titre, Léger s'engage à appliquer le [code international ICC/ESOMAR](#) des études de marché, études sociales et d'opinion et de l'analytique des données.



Léger est aussi membre d'[Insights Association](#), l'association américaine pour la recherche marketing et l'analytique.

18

# Leger

Comprendre le monde



**Couleurs primaires**

	RVB 237, 28, 36
	RVB 123, 10, 14
	RVB 58, 58, 58
	RVB 179, 179, 179
	RVB 31, 99, 148
	RVB 187, 206, 223

**Couleurs secondaires**

	RVB 23, 74, 111
	RVB 200, 225, 244
	RVB 200, 218, 162
	RVB 230, 182, 18

**Diagramme de couleurs :**

- Red arrow
- Dark grey arrow
- Blue arrow

A	A	1
B	B	2
C	C	3
D	D	4
E	E	5

**Leger**

Modifiez le style des sous-titres

Modifiez le style des sous-titres

20

## Annexe 2 – Lettre d’appui de Jean-François Trudel du cabinet d’assurance Invesa



Laval, le 15 juin 2021

Monsieur Jocelyn Dessureault  
Directeur général  
**CITQ**  
1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7

**OBJET : Modification, projet de loi 100**

---

Monsieur Dessureault,

Notre cabinet de courtage en assurance de dommage offre aux propriétaires d'établissement d'hébergement des produits d'assurance adaptés principalement dans les catégories Résidence de tourisme, Gîte ainsi qu'Hôtel de type « Auberge » et « Motel » et ce, depuis près de vingt (20) ans. À cette époque, l'accessibilité aux produits d'assurance était fortement limitée et difficile d'accès principalement pour la nouvelle catégorie des RT. Comme nous étions actifs dans ce secteur d'activité, nous avons été en mesure de mettre en place une offre de service satisfaisante et concurrentielle. Aujourd'hui nous pouvons dire que nous sommes le principal fournisseur d'assurance dans la catégorie des R.T et prenons une place importante dans les autres catégories ci-haut mentionnées. J'ajoute aussi le fait que nous ne souscrivons que les risques conformes à la réglementation et possédant le permis de Tourisme Québec.

Au fil des ans, l'appétit des assureurs pour le secteur « *Hospitalité* » jargon de notre industrie, qui regroupe l'hébergement de toute forme ainsi que la restauration, a fortement diminué principalement aux cours des deux dernières années. L'arrivée de la pandémie aura certes un effet amplificateur sur le peu de réceptivité des assureurs à souscrire ces catégories de risques. Malgré notre expertise et la rentabilité de nos programmes d'assurance, nous faisons face à ces mêmes pressions de la part de nos fournisseurs. Afin de combler les besoins d'assurance, nous partageons les risques auprès de 3 assureurs. Au cours des deux dernières années, nous avons dû remplacer deux d'entre eux, suite à des décisions stratégiques nationales et du retrait de ceux-ci dans le secteur de l'hospitalité et ce, malgré notre rentabilité. Au printemps 2020, je vous avais d'ailleurs informé de cette problématique de marché. Cette problématique est nationale. Notre saine gestion du programme, nous a toujours permis de maintenir notre offre que nous avons récemment sécurisée pour 3 ans. Cette entente est cependant en fonction des normes actuelles de l'industrie.



...2

Comme mentionné ci-haut, nous souscrivons dans notre programme que les risques possédant un permis de Tourisme Québec pour la simple raison que ces établissements ont préalablement fait l'objet d'une classification obligatoire. Cette classification comporte une grille d'évaluation qui celle-ci comporte des points importants en matière d'évaluation de risque vue d'un assureur. Cette classification permet aussi de relever des risques d'accident et s'assure aussi de la présence d'éléments importants, tels que détecteur de fumée, extincteur et autre. Cette classification est un point de vente important que nous utilisons pour attirer les assureurs.

Nous sommes donc préoccupés par le fait que la classification puisse passer d'une obligation à une classification volontaire ou relevant de diverses sources non standardisées. Nous sommes convaincus qu'au fil du temps, la fréquence ainsi que le nombre d'établissement possédant une classification récente et de qualité ira en diminuant. Cette situation pourrait affecter de nouveau l'intérêt des assureurs pour ce secteur d'activité, à titre d'exemple, le marché de la copropriété boudé par les assureurs depuis plus de 5 ans dû à des ratios de sinistralité très élevés. Ces ratios étaient en partie causés par le manque d'encadrement financière et d'obligation qui ont eu pour effet de créer des problématiques d'entretien entraînant à leur tour des sinistres. La loi sur les copropriétés présentement en déploiement aura pour effet de mieux supporter les administrateurs afin d'assurer une saine gestion des immeubles et leurs santé financières qui en découle un meilleur entretien. Nous commençons en assurance à ressentir les effets de ces efforts et anticipons dans un futur rapproché une réouverture des assureurs pour ce secteur. Il serait dommage pour l'industrie de l'hébergement de laisser aller un encadrement unique au Québec et de grande qualité qui en bout de piste pourrait se refléter par l'accroissement des primes d'assurance voir l'accessibilité aux produit d'assurance.

Invessa est un important Cabinet de Courtage indépendant regroupant plus de 80 employés et dont 100% des actions sont de propriété québécoise. Partenaire de Synex Assurance qui détient la majorité des actions, c'est plus de 250 employés et 360 Millions de prime d'assurance souscrites à travers le Canada.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à nos commentaires et demeurons totalement disponibles pour une rencontre ou d'informations complémentaires.

**Jean-François Trudel**  
Vice-président associé & Courtier en assurance de dommages