

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL

*dans le cadre des consultations particulières et
auditions publiques sur le Projet de loi n° 100,
Loi sur les établissements touristiques*



*Le 24 août 2021,
Par visioconférence*

À PROPOS DE L'ASSOCIATION DES HÔTELS DU GRAND MONTRÉAL

Fondée en 1949, l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM) regroupe plus d'une centaine d'établissements de trois étoiles et plus, totalisant quelque 20 000 chambres, toutes situées dans la grande région métropolitaine. Elle joue un rôle essentiel de catalyseur et de représentation des intérêts de ses membres, qui sont indispensables à la croissance et au développement de l'activité touristique et économique. Elle mobilise, informe et appuie ses membres en faisant la promotion des pratiques répondant aux critères d'excellence parmi les plus élevés au monde.

CONTEXTE

À l'origine, la classification hôtelière a été mise en place afin d'accompagner le client dans la recherche d'une chambre d'hôtel à l'heure où les visites virtuelles relevaient encore de la science-fiction. Ainsi, le client pouvait aligner le choix de l'établissement avec ses propres attentes en matière de qualité de l'offre hôtelière et ce, sans avoir visité l'établissement.

L'émergence des plateformes de réservation en ligne, au début des années 2000, a apporté son lot de bouleversements dans l'industrie. Elles ont permis d'ouvrir des marchés qui, jusqu'alors, demeuraient difficiles d'accès sans des investissements majeurs. Au fil du temps, les commentaires formulés par les pairs sur ces mêmes plateformes et sur les réseaux sociaux ont gagné en importance, forçant du même coup une transformation profonde des façons de faire en matière de relation avec la clientèle. Les hôteliers doivent désormais être plus proactifs que jamais dans la gestion des commentaires, afin d'optimiser leur note et, du même coup, préserver leur réputation, leur positionnement et ultimement leurs revenus.

Au fil des ans, nombreuses sont les questions qui ont été soulevées quant à l'authenticité des commentaires retrouvés sur les plateformes. Autant d'histoires concernant des opérateurs rédigeant des commentaires désobligeants sur leurs concurrents ou d'autres qui écrivent eux-mêmes des commentaires élogieux au sujet de leurs propres établissements. Ceci explique l'apparition, sur certaines plateformes, de sceau d'authenticité sur les commentaires qu'on y retrouve. Difficile alors pour le consommateur de faire la part des choses.

Bien qu'ils soient considérés lors des recherches préalables à la réservation, les commentaires demeurent subjectifs et reflètent davantage l'écart par rapport aux attentes du client, qu'une réelle appréciation objective de l'établissement. C'est pourquoi la classification par une tierce partie crédible demeure à notre avis un élément essentiel dans la stratégie de promotion et de positionnement du parc hôtelier québécois. Il ne s'agit pas ici de mettre en

opposition la classification avec les commentaires clients, mais plutôt d'en démontrer la complémentarité. Notons au passage que le caractère obligatoire de la classification, parce qu'appuyée par les autorités gouvernementales, a pour effet d'en accroître la crédibilité et conséquemment, son utilité.

L'importance de la classification

Une étude du *Center for Hospitality Research* de l'Université Cornell, réalisée en 2012¹ montre un lien étroit entre la classification dite officielle et la performance économique de l'établissement. Pour les fins de l'étude, ils ont comparé les données provenant de trois marchés distincts. En comparant des groupes d'hôtels classifiés avec des hôtels non classifiés, ils observent un écart significatif au point de vue des tarifs moyens quotidiens, en particulier pour les établissements de trois (3) et quatre (4) étoiles. Certes les consommateurs ne voyageront pas davantage, mais ils seront disposés à payer plus cher si le produit rencontre leurs attentes.

La mise en place d'un système de classification de l'hébergement touristique constitue une opération complexe, notamment en raison de la diversité de l'offre mais aussi, des diverses perspectives économiques et culturelles de la part de la clientèle.

La classification peut avoir diverses fonctions telles que l'évaluation de la qualité des installations, des services offerts et de la conformité à certaines normes. Dans certaines juridictions, les classificateurs, c'est-à-dire les individus chargés de visiter et d'attribuer une note à un établissement, tiennent aussi un rôle-conseil auprès des opérateurs. En les conseillant sur les améliorations qui devraient être apportées, ceux-ci contribuent du même coup au rehaussement de la qualité du parc hôtelier.

Les bénéfices liés à la classification

La classification sert avant tout aux clients, aux réseaux de distribution et aux agents de voyages, en offrant un cadre de référence permettant de comparer

¹ Anderson. C.K. (2012), *The Impact of Social Media on Lodging performance*, Center for hospitality Research Report, Cornell University

facilement les informations. Pour l'ensemble des intermédiaires, celui-ci facilite le processus d'achat, de négociation et de forfaitisation.

Pour les clients, il élève le niveau de confiance dans l'acquisition d'un service qu'il n'aura pas l'occasion d'essayer au préalable. En associant les critiques en ligne avec les résultats de la classification, il devient alors possible de remettre en perspective les commentaires des usagers en lien avec les attentes de ceux-ci. On comprend aisément que les attentes d'un client envers un hôtel classé cinq (5) étoiles différeront passablement de celles qu'il aurait pour un hôtel détenant une seule étoile.

De plus, elle offre aux hôteliers et leurs propriétaires des outils de comparaison permettant de prioriser les investissements à réaliser. Nombreux sont les établissements qui ont procédé, au fil des ans, à des investissements par crainte de perdre une étoile. Bien qu'il soit très rare de voir des établissements gagner une étoile à la suite de rénovations, la classification favorise plutôt une amélioration de la qualité du parc hôtelier à l'intérieur d'une même classe. Autrement dit, les investissements effectués pour maintenir la classification existante sont courants. Il est alors très rare de voir un propriétaire tenter d'obtenir une étoile additionnelle, à moins que l'investissement s'effectue dans le cadre d'une stratégie de repositionnement complet de l'établissement.

Il est aussi possible d'utiliser la classification comme outil de promotion et de commercialisation en mettant de l'avant le nombre d'étoiles et les caractéristiques qui y sont associées. Pour jouer ce rôle, la grille de classement doit alors être plus agile et évolutive, afin d'y incorporer toutes les nouvelles tendances et innovations. Conséquemment, la qualité du parc hôtelier devrait s'en voir améliorée. Inversement, une grille statique aura plutôt pour effet de décourager l'adoption de pratiques innovantes. Le défi réside dans la veille et l'intégration en temps opportun des pratiques d'avant-garde et la mise en place d'équivalences vis-à-vis des pratiques existantes.

Parmi les défis de la classification hôtelière, on ne peut passer sous silence celui que pose l'existence de nombreux systèmes à travers le monde et la

difficulté pour le voyageur international de s'y retrouver. Par exemple, un établissement de quatre (4) étoiles en Europe peut différer à plusieurs égards de celui qui se trouve en Asie ou même en Amérique. C'est pourquoi, on a vu des groupes de pays s'allier afin de se donner des critères semblables et ainsi permettre aux voyageurs de mieux s'y repérer. Par exemple des pays d'Europe, dont l'Autriche, l'Allemagne, la Belgique, le Danemark, les Pays-Bas, la Suède et la Suisse se sont dotés d'un système de classification uniformisé : *The Hotelstars Union*.

LE POINT DE VUE DES HÔTELIERS

En novembre 2019, la ministre du tourisme et députée de Berthier, Madame Caroline Proulx a annoncé la création d'un comité sur la modernisation du système québécois de classification des établissements d'hébergement touristique. Le mandat du comité était de proposer des recommandations visant à adapter le système de classification aux nouvelles réalités et à alléger le fardeau administratif. L'annonce de la création de ce comité a été généralement bien accueillie par l'industrie.

Deux hôteliers membres de l'AHGM ont été invités à y siéger, soient Jean-François Pouliot (Hôtel Omni Mont-Royal) et Marie Pier Germain (Germain Hôtels). La présidente-directrice générale de l'AHGM les a accompagnés aux rencontres. Outre les représentants de l'hôtellerie, le comité était aussi composé de représentants des municipalités (FQM et UMQ), des plateformes (Expédia et Airbnb) et de Sonder.

Souhaitant se faire les porte-voix des membres de leur association, les deux représentants de l'AHGM ont convié certains de leurs collègues à un petit-déjeuner pour échanger sur la question. C'est donc une dizaine d'hôteliers provenant de différents horizons qui ont ainsi été consultés : des établissements de petites et grandes tailles, des chaînes et des indépendants. Au début de la discussion, très peu avait un avis ferme sur la question. Cependant, au fil de la discussion, un consensus s'est dégagé sur la nécessité de maintenir une classification obligatoire, tout en procédant à une modernisation complète du système actuel.

Un secteur en pleine mutation

L'hôtellerie étant un secteur qui évolue rapidement au gré des tendances de design, d'innovation et de technologie, la grille de classement doit pouvoir s'adapter, voire anticiper ces changements. Le système ne doit surtout pas constituer un frein à l'adoption de ces nouveautés et doit même encourager l'évolution. Le processus de mise à jour de la grille de classement est présentement beaucoup trop long et fastidieux, alors que celui-ci devrait être

fait presque en continu. Un comité d'experts composé de membres de l'industrie pourrait se charger de formuler en continu des recommandations d'ajustement à la grille.

Le caractère obligatoire de la classification fait en sorte que le (la) Ministre du Tourisme doit impérativement approuver toutes modifications à la grille avant leur mise en œuvre; processus administratif qui a malheureusement pour effet d'allonger les délais. Sans sacrifier le caractère obligatoire, il y a sans doute moyen d'alléger le processus d'adoption des critères d'évaluation.

Les économies estimées

Sur la question du fardeau administratif et des coûts annuels découlant de l'obligation de détenir une attestation de classification, les membres consultés ne semblent pas y voir là un enjeu. À partir des frais de classification 2021 pour la catégorie *Hôtel*, il est possible d'estimer les coûts de la classification.

$$\begin{aligned} 110 \text{ membres} \times 256,28 \$ &= 28\,190 \$ \\ 20\,000 \text{ chambres} \times 5,40 \$ &= +108\,000 \$ \\ &= \mathbf{136\,190 \$} \end{aligned}$$

Collectivement, les membres de l'AHGM paieront moins de 150 000 \$ en frais de classification en 2021. L'évaluation des économies générées par le présent projet de loi est estimée à 30 % de ce montant, soit à peine 41 000 \$ par an. En guise de comparaison, les revenus d'hébergement des membres de l'AHGM pré-pandémiques, c'est-à-dire les revenus découlant de la vente de chambres uniquement, avoisinaient le milliard de dollar annuellement. Cette économie n'est donc pas significative. Quant au temps consacré à la visite du classificateur, à tous les deux ans, là non plus il ne s'agit pas d'un investissement important.

Les membres conviennent que la classification par étoile ne convient possiblement pas à toutes les catégories d'hébergement. On n'a qu'à penser aux résidences de tourisme (RT) et aux résidences principales (RP) pour lesquelles un système d'enregistrement semble plus adéquat. En ce sens, un système d'enregistrement plutôt qu'une classification, constitue un

allègement réglementaire tout en permettant, si la surveillance est suffisamment étroite, un véritable contrôle de l'hébergement illégal.

Les catégories d'hébergement touristique

On a vu, au cours de la dernière décennie, l'émergence des plateformes de location d'appartement, tel qu'Airbnb ainsi que les perturbations sociales et économiques qui en ont découlé. On a qu'à penser aux enjeux de cohabitations avec les résidents, à l'accessibilité aux logements et au sur-tourisme, conséquence directe de cet enjeu dans plusieurs capitales européennes. En réponse à ces tensions, on voit apparaître un nouveau modèle d'hébergement, situé à la frontière de la location d'appartements et l'hôtellerie. Ces nouveaux joueurs regroupent des unités d'appartement dans un même immeuble, ce qui permet d'éviter les enjeux de cohabitation et les nuisances. Ils obtiennent généralement tous les permis nécessaires à leurs opérations et remettent toutes les taxes applicables. Le produit offre les avantages d'un appartement dans les secteurs plus résidentiels, mais avec certains avantages liés à l'hôtellerie tel qu'une centrale de réservation et une standardisation du produit.

Puisque les municipalités sont généralement réticentes à permettre les résidences de tourisme dans certains quartiers, la seule voie possible pour ces nouveaux joueurs est souvent d'obtenir une classification hôtelière.

Il faudra donc faire preuve de la plus grande prudence au moment de revoir les définitions des catégories d'hébergement touristiques. Il sera alors important de circonscrire adéquatement la catégorie *Hôtel* afin que celle-ci n'englobe que de véritables établissements hôteliers, c'est-à-dire ceux offrant de véritables services hôteliers. La solution est possiblement de créer une nouvelle catégorie adaptée et ainsi permettre aux hôteliers de se distinguer à la fois par la qualité des installations de même que par une offre de services qui leur est propre.

Le panonceau

Au moment où le client se retrouve devant la porte de l'hôtel, il a normalement déjà en main sa réservation. Depuis 2020, le panonceau n'a plus réellement sa raison d'être car les détenteurs d'attestation de classification doivent afficher leur numéro CITQ. Le panonceau ne servait dans les faits qu'à démontrer qu'il s'agit d'un établissement classifié, donc n'était utile qu'à des fins de contrôle.

Le caractère obligatoire de la classification lui confère une légitimité et une crédibilité à laquelle aucun autre système volontaire ne peut prétendre. Certains argumenteront que le Québec est une des dernières juridictions à avoir maintenu la classification obligatoire, mais il ne s'agit pas là d'un raisonnement suffisant pour abolir un système qui a bien servi l'industrie.

On se retrouve aujourd'hui avec un système qui a certes besoin d'être dépoussiéré, mais doit-on le sacrifier pour autant? La fin de la classification obligatoire signifie tout simplement la fin de ce système, car il est utopique de croire que des établissements d'hébergement touristiques adopteront un classement volontaire.

OPPORTUNITÉS À SAISIR

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) a développé au fil des ans une excellente connaissance du parc hôtelier, doublée d'une grande crédibilité auprès de ses parties prenantes. Son modèle d'affaires et de gouvernance est certes à revoir, mais le travail de classification réalisé ne fait pas l'objet d'un nombre significatif de plaintes. Rappelons que les contribuables n'ont pas à financer la classification, puisque celle-ci est entièrement financée par les établissements d'hébergement. Ces derniers devraient donc être en mesure de choisir l'avenue à privilégier, à tout le moins pour leur propre catégorie d'hébergement.

Et si plutôt que d'abandonner la classification obligatoire nous tentions collectivement de la ré-imaginer ?

Tel que présenté précédemment, la classification peut jouer différents rôles, notamment :

- Offrir un cadre de référence permettant de comparer facilement les informations.
- Pour les intermédiaires : faciliter le processus d'achat, de négociation et de forfaitisation.
- Pour les clients : élever le niveau de confiance dans l'acquisition d'un service qu'il n'aura pas l'occasion d'essayer au préalable.
- Pour les hôteliers : offrir des outils de comparaison permettant de prioriser les investissements à réaliser.
- Servir d'outil de promotion et de commercialisation en mettant de l'avant le nombre d'étoiles et les caractéristiques qui y sont associé.
- Lorsque bien adaptée, elle peut contribuer à accroître la qualité du parc hôtelier.
- Permet d'encourager, par le biais de la pondération, l'adoption de certaines pratiques telles que l'application de politiques vertes, l'accessibilité universelle, l'approvisionnement responsable ou la promotion de la culture locale.

Pour relever ce défi, c'est toute l'industrie qui doit prendre part à la stratégie de valorisation du système de classification. L'objectif étant de faire en sorte que les consommateurs québécois comprennent que ce représentent les étoiles et qu'ils aient une confiance absolue envers le sceau de qualité offert par la classification. On comprend bien ce que signifie un quatre (4) étoiles au Mexique ou un cinq (5) étoiles à Cuba. Pourquoi en serait-il différent pour les établissements hôteliers québécois?

Notons qu'à l'extérieur de Montréal, on estime la part des invités provenant de l'intra-Québec à quelque 80% de l'ensemble de la clientèle. Peut-être ne sommes-nous pas en mesure de rivaliser à l'international avec les budgets marketing des grandes plateformes de réservation, mais n'existe-t-il pas ici une clientèle facilement atteignable ?

Pourquoi ne parviendrions-nous pas à moderniser la classification pour en faire un système moderne, pertinent et un véritable gage de qualité qui incite les Québécois à réserver en toute confiance directement à l'hôtel, et ainsi conserver l'équivalent des onéreuses commissions dans l'économie québécoise?

HÉBERGEMENT ILLÉGAL

Depuis plusieurs années, l'hôtellerie doit composer avec une importante forme de concurrence déloyale, soit la location à court-terme d'appartements à des fins d'hébergement touristique. Au fil des ans, plusieurs éléments ont été mis en place afin de tenter de limiter le nombre d'unités qui sont offertes illégalement.

Nombreuses ont été les études réalisées afin de déterminer le nombre d'unités offertes en location sur les plateformes telles qu'Airbnb. Malgré qu'on ne puisse estimer précisément leur nombre, il n'en demeure pas moins qu'avant la pandémie, les unités ainsi offertes se comptaient par dizaines de milliers à l'échelle du Québec. Il fût même une période où certains promoteurs immobiliers se servaient de la possibilité d'offrir les unités en location à court-terme pour mousser les ventes des condos.

Bien que la location illégale soit difficile à détecter, et surtout à contrer, le Québec fait somme toute bonne figure quant aux divers moyens dissuasifs qu'il a mis en place. L'encadrement législatif entourant location à court-terme d'appartements a été rendu possible en grande partie parce qu'il repose sur le système de classification obligatoire toujours en vigueur au Québec. Or, dans plusieurs autres juridictions, ces systèmes ont été abandonnés au fil des ans ce qui leur a rendu la tâche passablement plus difficile, voire impossible.

Pendant des années, les experts ont débattu afin de trouver la façon la plus efficace de départager la location d'appartement qui s'apparente à de l'hébergement collaboratif de ce qui constitue réellement de la location commerciale. Devant l'impossibilité de contrôler le nombre de jour où une unité est effectivement louée, la meilleure alternative fut de créer une nouvelle catégorie : la résidence principale. En créant cette catégorie, on éliminait la notion d'offre régulière et affichée dans la définition de l'hébergement touristique et, du même coup, toute l'ambiguïté liée à son interprétation. Depuis mai 2020, tous les types d'hébergements touristiques, incluant les résidences principales, doivent détenir un numéro d'enregistrement (CITQ) et

l'afficher sur l'ensemble de leurs publicités imprimées et numériques. Cette stratégie devait permettre à Revenu Québec de détecter plus facilement les unités offertes en location pour lesquelles les enregistrements nécessaires n'ont pas été délivrés. Or, comme ces nouvelles mesures ont été mises en œuvre en pleine pandémie, il n'est pas encore possible d'en mesurer la véritable efficacité en raison des faibles taux d'occupation observés. Toutefois, un survol rapide des sites de réservation tels qu'Airbnb permet de constater que nombreux sont les locataires ne se conforment toujours pas à cette exigence.

Il va sans dire que le secteur hôtelier a été durement éprouvé par la pandémie et que la concurrence déloyale que livre l'hébergement illégal n'a pas sa place dans la relance du tourisme. Alors que Revenu Québec détient tous les outils nécessaires pour contrer ce phénomène, nous ne voyons aucune raison pour que les efforts colossaux ne soient pas déployés pour lutter contre cette forme d'évasion fiscale en hébergement. Il s'agit de l'argent de l'ensemble des contribuables.

Les dispositions contenues dans le projet de loi concernant l'hébergement touristique viennent empêcher les municipalités de l'interdire lorsqu'il s'agit d'une résidence principale. Pour le secteur hôtelier, c'est l'existence même de cette nouvelle catégorie qui va permettre un meilleur contrôle des illégaux. Dans la mesure où les ressources nécessaires sont affectées à la lutte aux illégaux, nous n'y voyons donc pas d'enjeux importants.

CONCLUSION

L'abolition du caractère obligatoire est le seul élément du projet de loi n° 100 avec lequel les hôteliers de la région de Montréal sont inconfortables. La classification n'alimente pas les passions dans la communauté des hôteliers et dans le contexte pandémique actuel, les préoccupations des ces derniers se situent davantage vers le manque cruel de main d'œuvre et la quatrième vague qui pourrait compromettre la relance touristique tant attendue.

L'AHGM souhaitait d'autre part souligner à grand trait tout le travail accompli à ce jour dans la lutte à l'hébergement illégal et profiter de l'occasion pour réitérer la nécessité de déployer tous les efforts nécessaires de surveillance pour que le cadre réglementaire et législatif n'ait pas été développé en vain.

L'AHGM demeure entièrement disponible, comme elle l'a toujours été, pour prendre part de manière constructive aux discussions entourant la modernisation de la classification au Québec.

REFERENCES

World Tourism Organization. « [Hotel Classification Systems : Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels](#) », UNWTO, 2015.

World Tourism Organization. « [Online Guest Reviews and Hotel Classification Systems](#) », UNWTO, 2014.

Sites internet consultés:

<https://veilletourisme.ca/2021/08/09/classifier-ne-pas-classifier/>

<https://newinnewzealand.com/new-zealand-hotel-rating-system-explained/>

<https://nzpocketguide.com/qualmark-rating-means/>

<https://www.newzealand.com/nz/feature/qualmark/>