



Consultations particulières et auditions publiques
Projet de loi n° 100, *Loi sur l'hébergement touristique*

Allocution de Camping Québec
Par Simon Tessier, président-directeur général
25 août 2021

Madame la ministre du Tourisme, Madame la présidente, Membres de cette commission parlementaire, bonjour.

J'aimerais tout d'abord vous remercier, au nom des membres et du conseil d'administration de Camping Québec, de nous donner aujourd'hui l'opportunité de nous exprimer sur le projet de loi n° 100. Depuis l'annonce du projet de loi voire depuis le début des travaux ayant mené à son dépôt, les projecteurs ont été principalement braqués sur la réalité des hôteliers. Or le secteur du camping – et également celui des pourvoiries – sont tout aussi concernés par ces changements majeurs. Nous prenons la parole aujourd'hui pour vous faire part du point de vue de l'industrie du camping, et nous n'avons bien sûr pas la prétention de parler au nom des autres secteurs.

D'entrée de jeu, précisons que depuis 1962, Camping Québec, l'Association des terrains de camping du Québec, a pour mission de promouvoir et de favoriser la croissance et le développement de l'industrie du camping de même que la pratique de cette activité au Québec. Avec plus de 800 membres provenant des secteurs privé et public, elle représente plus de 90 % de l'offre en termes d'emplacements de camping au Québec. Ajoutons que Camping Québec est également mandataire du ministère du Tourisme en ce qui a trait à la classification des terrains de camping. L'Association estime ainsi être bien placée pour fournir un éclairage pertinent aux réflexions de cette Commission.

Développement et amélioration de l'offre

Camping Québec a toujours été convaincue de la nécessité du programme de classification appuyé par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*. C'est pourquoi en 2013, afin de rapatrier le mandat de classification, l'Association a fait l'acquisition du Conseil de développement du camping au Québec, alors l'organisme mandataire. Camping Québec a de plus assumé des déficits cumulés de plus de 165 000 \$ depuis 2013, pour assurer la réalisation du programme, parce qu'elle croit à ses bénéfices pour l'industrie et sa clientèle.

En effet, la classification obligatoire instaurée en 2004, a été bénéfique pour notre industrie à plusieurs niveaux, notamment en ce qui a trait à l'amélioration globale de la qualité de nos établissements et à l'accompagnement de nos entrepreneurs en ce sens. Il faut savoir qu'un des premiers gestes de tout nouveau gestionnaire, propriétaire ou développeur de terrain de camping est de s'informer quant au moyen d'augmenter le pointage de son établissement, sinon son niveau de classification. Afin de rehausser la qualité de leurs infrastructures et ainsi de répondre aux exigences du programme, les entrepreneurs investissent des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars année après année. Ainsi, les dépenses d'immobilisation effectuées annuellement par les

terrains de camping québécois totalisent plus de **200 millions de dollars**. La classification est un outil de planification du développement de leur offre de services et de leurs infrastructures qui favorise l'amélioration de la qualité au bénéfice des consommateurs, et qui rejaille sur l'image de l'industrie touristique québécoise.

À titre d'exemple, mentionnons qu'en 2004, les terrains de camping de **niveaux 4 et 5 étoiles** comptaient pour **11 %** des établissements alors qu'ils représentent maintenant **26 %** du nombre total. Si on inclut également les établissements affichant 3 étoiles, on constate que la barre est passée de **41 %** en 2004 à **61 %** des établissements qui affichent aujourd'hui **3 étoiles ou plus**.

Sans une classification obligatoire réalisée sur le terrain, nous n'aurions pas obtenu de tels résultats dans un délai aussi court. Par ailleurs, l'argument des détracteurs de l'obligation de classification voulant que le système de classification soit devenu lourd, qu'il peine à évoluer à la vitesse des tendances du marché et que sa grille d'évaluation soit désuète, ne s'applique pas au secteur du camping. En effet, le programme de classification a été révisé et mis à jour régulièrement au fil des ans par un comité d'experts du milieu, sous approbation du Ministère que ce soit en 2008, 2011, 2014, 2016 et 2020.

Information et protection des consommateurs

Il va sans dire que la classification est un outil de sélection parmi tant d'autres. De considérer que des sites de commentaires et d'évaluation subjective tels que Tripadvisor peuvent remplacer un système objectif, universel et validé, revient un peu à dire que Facebook peut remplacer le service des nouvelles de nos chaînes d'information... Ce sont des sources d'information complémentaires, qui ont chacune leurs avantages, et qui peuvent coexister au bénéfice du consommateur. La classification actuelle bénéficie d'une belle notoriété auprès de la clientèle des campings, laquelle rappelons-le, est presque exclusivement intra Québec. Par ailleurs les campings figurent très peu sur les sites d'avis en ligne.

En l'absence d'un système unique appuyé par la Loi, Camping Québec craint une multiplication des systèmes de classification et autres labels de qualité, comme c'est le cas ailleurs au Canada, aux États-Unis et en Europe. La facture payée par les terrains de camping serait alors multipliée, et il n'est pas certain que le consommateur s'y retrouverait. **Camping Québec soumet à votre attention que l'article 24 du projet de loi semble ouvrir la porte à la reconnaissance de plusieurs organismes d'évaluation de la qualité de l'offre; il nous apparaît souhaitable de préserver une exclusivité par secteur afin d'éviter les incohérences et la confusion. Une exclusivité accordée à une organisation possédant une expertise du secteur assurera également une évolution du programme**

d'évaluation au rythme de celle de l'industrie. L'offre du secteur camping est dynamique et au diapason et par conséquent elle évolue constamment.

Validité des données touristiques

Dans un autre ordre d'idées, la validité des données touristiques a toujours été garantie par les visites de classification. Il va de soi que les informations recueillies sur place rendent un portrait fiable pour les consommateurs, puisqu'elles sont recensées, validées et qualifiées par les classificateurs.

La base de données de classification est d'une importance capitale pour Camping Québec, non seulement aux fins de promotion, mais également, et surtout, pour la connaissance pointue de notre secteur, l'expertise sectorielle qu'elle nous a permis de développer au fil des années. **Nous souhaitons donc que des mécanismes soient prévus dans la loi afin que le retrait de la classification n'entraîne pas avec le temps une dégradation de la qualité de l'information.**

Camping Québec souhaite aller de l'avant mais...

Pour toutes les raisons que nous venons d'exprimer, Camping Québec compte maintenir en place son programme d'évaluation de la qualité de l'offre actuel – la classification étoilée – sur une base volontaire, même s'il risque d'être moins représentatif de l'entièreté de son secteur.

Il faut savoir que l'obligation de classification permettait des économies sur les déplacements et une certaine prévisibilité entraînant le maintien de coûts abordables pour nos entreprises allant de 287 \$ à 543 \$ selon leur taille. Camping Québec souhaite que son programme volontaire demeure accessible pour tous les établissements qui veulent y participer peu importe leur taille ou leur région. Un petit camping de 20 sites aux îles-de-la-Madeleine devrait pouvoir y participer au même titre qu'un camping de 600 sites en Montérégie. **Pour que nous y parvenions, il est impératif que les tarifs d'enregistrement annoncés dans l'analyse d'impact menée par le Ministère soient mis en application, et que ces sommes puissent en partie être affectées à la réalisation de notre programme volontaire, le rendant viable sans entraîner de coûts supplémentaires aux entreprises.**

Tel qu'exprimé précédemment, nous croyons que le projet de loi doit prévoir la reconnaissance d'un seul organisme d'évaluation de la qualité de l'offre par secteur. **Nous sommes aussi d'avis que cette reconnaissance de la part du Ministère devrait notamment prendre la forme d'incitatifs à y participer à l'intention des**

exploitants ou même, pourquoi pas, d'une contribution financière à la réalisation des visites, considérant leur valeur pour la validation des données touristiques et la préservation de l'expertise sectorielle.

Conclusion

En terminant, bien que nous aurions préféré le maintien et l'amélioration du programme de classification obligatoire dont les rouages sont bien rodés, plutôt que son abolition, nous sommes conscients que les intentions du gouvernement sont fermes, et que le projet de loi sera adopté, quels que soient les points de vue exprimés au cours de cette commission.

Nous souhaitons toutefois obtenir votre collaboration considérant les particularités du secteur camping qui diffèrent fortement de la réalité des hôteliers. **Ainsi, nous proposons que les premiers projets-pilotes prévus à l'article 23 du projet de loi soient dédiés à soutenir les mandataires sectoriels tels que nous, qui souhaitent opérer une transition du modèle de classification obligatoire vers une offre de service d'évaluation de la qualité volontaire.**

Nous vous remercions, Madame la ministre et Membres de la Commission, pour la considération que vous voudrez bien porter à nos commentaires et souhaitons pouvoir demeurer l'interlocuteur privilégié en matière de camping auprès du Ministère.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS DE CAMPING QUÉBEC

Concernant les organismes d'évaluation de la qualité de l'offre reconnus (article 24) :

- Préserver une exclusivité par secteur, et accorder cette exclusivité à une organisation possédant une expertise sectorielle lui permettant d'assurer l'évolution des critères d'évaluation au rythme de celle de l'industrie.
- Reconnaître les organismes d'évaluation de l'offre par le biais d'incitatifs à la participation des entreprises ou par une contribution financière à la réalisation des visites, considérant leur valeur pour la validation des données touristiques et la préservation de l'expertise sectorielle.

Concernant les modalités d'enregistrement et de cueillette des renseignements (articles 5 et 20) :

- Prévoir des mécanismes afin que le retrait du processus de validation sur le terrain n'entraîne pas avec le temps une dégradation de la qualité de l'information.
- Appliquer les tarifs d'enregistrement annoncés dans l'analyse d'impact menée par le Ministère, et permettre que ces sommes puissent en partie être affectées à la réalisation de notre programme d'évaluation volontaire, assurant ainsi sa viabilité sans entraîner de coûts supplémentaires aux entreprises.

Concernant les projets-pilotes (article 23) :

- Dédier les premiers projets-pilotes au soutien des mandataires qui souhaitent opérer une transition du modèle de classification obligatoire vers une offre de service d'évaluation de la qualité volontaire.

ANNEXE 1

Évolution du nombre d'établissements de camping selon leur niveau de classification

	2004	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
0 ou EC	78	145	143	159	153	154	164	177	196	235	257
1 étoile	172	112	108	98	89	87	98	93	88	84	98
2 étoiles	232	178	186	171	166	174	177	186	194	180	204
3 étoiles	250	264	246	228	237	244	244	241	238	237	246
4 étoiles	84	163	171	197	208	213	220	230	229	227	235
5 étoiles	7	14	15	17	20	22	22	23	24	24	24
	823	876	869	870	873	894	925	950	969	987	1064