



Association québécoise  
de l'industrie touristique

CET - 006M  
C.P. – P.L. 67  
Encadrement de  
l'hébergement  
touristique

## **Équité, imputabilité, modernisation et capacité à générer de la richesse**

**Mémoire présenté dans le cadre des consultations sur  
le projet de loi n° 67**

**3 novembre 2015**

Association québécoise de l'industrie touristique  
203, Grande Allée Est, bureau 200  
Québec (Québec) G1R 2H8

# Table des matières

- L’AQIT : favoriser la croissance des entreprises touristiques pour assurer le développement économique du Québec .....3
- Le tourisme au Québec en quelques chiffres .....3
- Essor mondial et compétitivité : le Québec tire de l’arrière .....3
- Encadrement de l’hébergement – Appui aux demandes d’équité .....4
- Changement à la Loi sur le ministère du Tourisme – Agilité, souplesse, responsabilisation et imputabilité .....5
- Une prise en charge réfléchie.....5
- Le marketing, une priorité à unifier et responsabiliser .....6
- L’AITQ – Une gouvernance d’industrie saine .....7
- Ministère du Tourisme : un leadership structurant .....8
- Conclusion .....8
- Liste des membres de l’AQIT en date du 2 novembre ..... 10
- Liste des membres du Comité performance de l’industrie touristique ..... 11

## **L'AQIT : favoriser la croissance des entreprises touristiques pour assurer le développement économique du Québec**

L'Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT) est le principal porte-parole touristique en matière d'affaires économiques et publiques au Québec. L'AQIT rassemble, concerte et représente les entreprises et les associations de l'industrie afin de promouvoir et défendre les intérêts de l'important moteur de développement économique qu'est le tourisme, troisième produit d'exportation de la province. Parmi les membres de l'AQIT, on compte les entreprises d'envergure œuvrant dans les diverses sphères du tourisme, en plus de réunir les intervenants que sont les associations touristiques régionales et sectorielles.<sup>1</sup>

### **Le tourisme au Québec en quelques chiffres**

Outre sa position de troisième produit d'exportation du Québec<sup>2</sup>, le tourisme c'est est :

- 345 000 emplois directs et reliés (8,7 % de l'emploi québécois)<sup>2</sup>;
- 32 000 entreprises, dont une majorité de PME, réparties sur l'ensemble du territoire<sup>3</sup>;
- 12,4 milliards de dollars de recettes<sup>4</sup>;
- 2,45 milliards de dollars en retombées fiscales et parafiscales québécoises<sup>3</sup>;
- 126 millions, soit à peine 0,13 % des dépenses du Québec,<sup>5</sup>
- 1 sur 5, un excellent retour sur investissement. Chaque dollar d'argent public investi en tourisme en génère vingt dont cinq qui retournent directement dans les coffres de l'état (fiscal/parafiscal), notamment pour financer des services à la population<sup>6</sup>.

### **Essor mondial et compétitivité : le Québec tire de l'arrière**

Avec une croissance des arrivées internationales avoisinant 5 % au cours des deux dernières années, et des perspectives à long terme entre 3 % et 4 % annuellement jusqu'en 2030<sup>7</sup>, le tourisme mondial a le vent dans les voiles.

Les voyageurs étrangers, surtout lorsqu'ils parcourent de longues distances pour arriver à destination, restent plus longtemps et, en règle générale, dépensent substantiellement plus : en excluant les Américains, on évalue les dépenses moyennes à 1459 \$ par séjour pour un voyageur en provenance d'un marché cible du Canada contre moins de 300 \$ pour un voyageur canadien<sup>8</sup>. Les voyageurs étrangers injectant de l'argent neuf dans l'économie d'une destination, de nombreux pays se saisissent de ces possibilités d'affaires et investissent massivement dans leur produit touristique, l'accès à celui-ci ainsi

---

<sup>1</sup> Annexe 1 : liste des membres de l'AQIT en date du 2 novembre 2015

<sup>2</sup> Institut de la statistique du Québec, Économie et finances – Tourisme [2012], site officiel [en ligne], consulté le 30 octobre 2015.

<sup>3</sup> Tourisme Québec, Tourisme en chiffres, site officiel [en ligne], consulté le 30 octobre 2015.

<sup>4</sup> Tourisme Québec, Les plus récentes données sur le tourisme [2013], site officiel [en ligne] consulté le 30 octobre 2015.

<sup>5</sup> Gouvernement du Québec, Budget 2015-2016

<sup>6</sup> Tourisme Québec, Rapport Faire des choix pour une industrie touristique performante, site officiel [en ligne], consulté le 30 octobre 2015.

<sup>7</sup> Organisation mondiale du tourisme, Faits et chiffres du tourisme, Site officiel [en ligne] consulté le 8 octobre 2015.

<sup>8</sup> Chaire de tourisme Transat de l'ESG UQAM, Défis du tourisme canadien et occasion à saisir, présentation de 2012, Site officiel [en ligne], consulté le 30 octobre 2015

que la mise en marché de leur destination. Prenons seulement l'exemple de la France, où le ministre des affaires étrangères, M. Laurent Fabius, annonçait le mois dernier un milliard d'euros sur cinq ans pour développer le tourisme. Rappelons que la France détient le premier rang des destinations mondiales; il s'agit ainsi d'un investissement pour maintenir et renforcer son positionnement, notamment en raison de la forte compétition qui talonne le pays.<sup>9</sup>

Le Québec affiche une balance touristique négative qui dépasse les trois milliards de dollars (-3,424 G\$ en 2012)<sup>10</sup>. Renverser cette tendance était au cœur des travaux de révision du modèle d'affaires et de gouvernance : les mesures suggérées, notamment la modification de l'article 6 de la Loi sur le Tourisme, visent à redresser cette situation.

## **Encadrement de l'hébergement – Appui aux demandes d'équité**

Dans le secteur hautement compétitif du tourisme international, la qualité de l'expérience joue un rôle crucial dans le succès d'une destination. Une réputation est précieuse et fragile, à plus forte raison encore dans une réalité où les commentaires sur la prestation de services sont largement et rapidement diffusés et accessibles. En tourisme, notre offre est notre meilleur marketing.

Les exploitants d'hébergement touristique, notamment les hôteliers, font partie intégrante de cette offre. En outre, au Québec, ils sont aussi un rouage important dans la mise en marché de notre destination, percevant une partie des fonds destinés à faire la mise en marché et la promotion du Québec.

Or, l'avènement des plateformes collaboratives aura contribué à la prolifération d'une offre d'hébergement opérant en marge des obligations fiscales et légales reliées à l'hébergement commercial. Survient une iniquité importante pour les opérateurs légitimes et une entrave au contrôle de la qualité qui peut avoir un effet négatif pour la sécurité et la réputation de la destination.

Croyant en une saine compétition, une diversification de l'offre et aux bienfaits d'offrir au client l'expérience qu'il recherche, l'AQIT ne s'oppose pas plus que ses partenaires d'industrie à l'hébergement de types variés, qui existe déjà au Québec, comme en fait foi la large catégorisation en hébergement. L'AQIT ne s'oppose pas non plus aux diverses plateformes collaboratives, babillards commerciaux modernes qui s'avèrent des outils appréciés des voyageurs ainsi que des exploitants d'hébergement touristique.

Cela dit, l'AQIT soutient entièrement les demandes des secteurs de l'hébergement en ce qui a trait à l'équité pour tous les exploitants. Ainsi, nous demandons l'adoption du projet de loi n° 67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique, dont les mesures sont à la satisfaction des secteurs concernés et répondent aux besoins des clients et d'opérateurs qui souhaiteraient intégrer le secteur de l'hébergement commercial. En ce sens, on soulignera notamment ces éléments du projet de loi :

- l'allègement de la procédure de demande d'attestation de classification;

---

<sup>9</sup> *Le Monde*, « La Caisse des dépôts veut lever 1 milliard d'euros pour développer le tourisme », site officiel [en ligne], consulté le 2 novembre 2015.

<sup>10</sup> Tourisme Québec, La balance touristique internationale en 2012, Site officiel [en ligne], consulté le 30 octobre 2015.

- l'octroi de certains pouvoirs et suivi d'inspection aux organismes responsables de la classification, de la clarification et de la révision de certaines notions contenues dans la Loi et le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique;
- l'institution d'un encadrement du marché de l'hébergement touristique par la bonification des pouvoirs d'inspection et d'enquêtes et de la révision des dispositions pénales prévus à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.

La Commission recevant des mémoires et témoignages d'experts des secteurs de l'hébergement, l'AQIT laisse le soin à ces derniers d'approfondir les explications au regard des bénéfices de ces mesures sur leur environnement d'affaires.

### **Changement à la Loi sur le ministère du Tourisme – Agilité, souplesse, responsabilisation et imputabilité**

L'AQIT souhaite concentrer son intervention au regard du projet de loi n° 67 sur la proposition qui y est faite que la ou le ministre puisse confier des fonctions à un organisme reconnu ou à un groupement de tels organismes (article 6 de la Loi sur le ministère du Tourisme).

Le nouveau texte de loi qui découlerait de cette modification confirme l'intention annoncée le 27 octobre dernier par la ministre du Tourisme, Mme Dominique Vien, soit celle de confier à un nouvel organisme à but non lucratif la mise en marché et la promotion hors Québec de la destination. L'organisme en question, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ), naîtra de la fusion prévue de l'AQIT, d'ATR Associées du Québec et d'ATS Québec, les trois regroupements provinciaux de l'industrie.

### **Une prise en charge réfléchie**

Dès 2011, des démarches étaient entreprises pour saisir le potentiel non exploité de l'industrie touristique québécoise. C'est ainsi que le Comité performance de l'industrie touristique<sup>11</sup> déposait un rapport intitulé *Faire des choix pour une industrie touristique performante*. On y énumérait dix recommandations, dont la volonté de travailler avec plus de cohésion et de complémentarité ainsi qu'une demande de révision de ce qu'on qualifiait de « mode de management ».<sup>6</sup>

L'année suivante, la ministre du Tourisme, Mme Nicole Ménard, lançait le *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance* (PDIT). Ce document, élaboré dans une concertation gouvernement-industrie sans précédent, compte 36 mesures et devient vite la véritable feuille de route pour le développement de l'industrie touristique québécoise.

À sa nomination fin septembre 2012, le ministre délégué au Tourisme, M. Pascal Bérubé, se saisit du PDIT et priorise le développement de deux de ses stratégies ainsi que le financement des produits touristiques.

---

<sup>11</sup> Liste des membres du Comité performance de l'industrie touristique en Annexe 1.

À l'arrivée en poste de la ministre Vien, printemps 2014, elle prend à son tour en main l'itinéraire établi de l'industrie, un mandat qui lui est explicitement confié par le premier ministre Philippe Couillard lors de l'assermentation.

Un premier constat s'impose : le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 est au delà des considérations partisans. C'est le plan des entrepreneurs, des intervenants, de tous les partenaires.

Un autre constat, moins positif celui-là, s'ajoute cependant : on approche la moitié du parcours et les objectifs de croissance du PDIT ne sont pas atteints. C'est ainsi qu'à l'automne 2014, la ministre Dominique Vien annonce la révision du modèle d'affaires et de gouvernance de l'industrie, élément des recommandations de 2011 qui avait cédé la place à d'autres enjeux primordiaux.

Soucieuse de participer activement et avec humilité à cette grande remise en question, l'industrie s'inscrit rapidement dans cette révision. L'industrie et la ministre partagent d'entrée de jeu une grande condition de réussite du nouveau modèle d'affaires et de gouvernance, celle d'avoir un modèle axé sur les besoins des entrepreneurs. On doit lui permettre de développer son entreprise, de créer de l'emploi et d'enrichir les régions et l'économie globale du Québec.

L'AQIT jugeait primordial que tout nouveau modèle d'affaires prenne en compte les réalités régionales et sectorielles très variées du territoire québécois, tel qu'elles étaient explicitées dans les nombreux mémoires déposés à la ministre. Après dix-huit mois de travaux collaboratifs, la dizaine de communiqués diffusés et les entrevues accordées par des intervenants touristiques de divers secteurs et régions démontrent que le modèle proposé répond aux attentes.

## **Le marketing, une priorité à unifier et responsabiliser**

En novembre 2014, la ministre reçoit les mémoires et recommandations de divers partenaires, qui présentent notamment les positions des entrepreneurs et des associations touristiques régionales et sectorielles qui œuvrent auprès d'eux. Un certain nombre d'orientations s'en dégage :

1. La volonté de maintenir les efforts sur le marché intra-Québec, qui représente la principale clientèle de nos entreprises touristiques.
2. La nécessité d'avoir un plan marketing unifié, munis d'objectifs mesurables, pour une mise en marché efficace de notre destination sur les marchés hors Québec.
3. Le souhait d'avoir un plan doté d'une enveloppe globale, qui viendrait regrouper les budgets et donner de la force de frappe aux actions.
4. L'importance que le plan marketing et les actions continuent d'être alimentés par des connaissances stratégiques pointues des clientèles touristiques et que ces connaissances soient renforcées et diffusées.

Il en va du succès de la destination de mettre en place un modèle qui permettra un marketing plus agile, souple et unifié.

Malgré toute la compétence réunie au ministère du Tourisme, la lourdeur de la structure gouvernementale ne permet pas d'avoir la souplesse et la vitesse d'exécution nécessaires pour effectuer un marketing efficace.

Des modèles performants d'entité marketing de destination touristique existent. Selon un rapport de l'OCDE comportant des données de 48 membres et partenaires, la réalisation de réformes touristiques pour augmenter la compétitivité de la destination est pratique courante. En outre, la plupart des destinations disposent d'une entité de promotion et d'un ministère responsable. Au nombre des pratiques gagnantes : avoir une stratégie unique et appliquer des principes de bonne gouvernance (vision claire, imputabilité, efficience, efficacité, flexibilité). Dans ces modèles, le rôle central de l'État est aligné avec le modèle proposé au Québec, soit le développement et la diffusion de connaissances stratégiques, l'élaboration de politiques et de stratégies-cadres, la détermination et la veille quant à l'application des lois et règlements et une coordination gouvernementale.<sup>12</sup>

Sortir la mise en marché et la promotion du cadre gouvernemental est une approche qui existe également au Canada, notamment en Ontario et en Colombie-Britannique. Cette scission s'est effectuée en 1999 pour l'Ontario avec la création de la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique alors que la Colombie-Britannique a créé, en novembre 2012, Destination BC.

Par ailleurs, en permettant la création de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le projet de loi n° 67 répond à une préoccupation de mettre fin à l'éparpillement et d'enrayer les dédoublements dans les rôles et responsabilités.

## **L'AITQ – Une gouvernance d'industrie saine**

Réfléchissant à l'avenir de l'industrie et s'inscrivant dans la démarche de redressement des finances de l'État, les entrepreneurs et intervenants touristiques profitent d'abord de l'occasion qui leur est présentée par la révision du modèle d'affaires et de gouvernance pour faire l'examen de leur mode d'interactions.

L'avènement de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ) favorise une évolution significative de la gouvernance touristique au Québec. L'AITQ, avec les mandats qu'elle pourrait se voir confier par la ministre du Tourisme au regard de la mise en marché et de la promotion du Québec, est le véhicule d'une industrie qui prend en main son développement. Par la création de cette organisation unique, on réduit le nombre d'interlocuteurs et assure que tous les intervenants associatifs soient rassemblés pour plus de concertation, de partenariats et de complémentarité des actions.

L'adoption du projet de loi n° 67 permettra la création d'un nouvel acteur susceptible d'assurer une coordination plus efficace et agile de la mise en marché touristique du Québec et de répondre aux critères de cohésion et d'efficience. L'AITQ sera garante d'un plan pluriannuel unique, qui misera sur une cohérence des interventions tant régionales qu'à l'échelle de la destination québécoise, ce, sur les marchés hors Québec.

---

<sup>12</sup> « Révision du modèle d'affaires en tourisme » – Présentation de M. Patrick Dubé, sous-ministre adjoint au développement de l'industrie touristique, à l'hébergement et aux projets majeurs, ministère du Tourisme, présentée à Boucherville le 9 décembre 2015.

Pour répondre aux exigences hautement élevées en matière de compétence, de représentativité et de résultats attendus des entrepreneurs et de leurs partenaires, cette nouvelle entité devra être dirigée par un conseil d'administration rigoureusement sélectionné et soumis à un code d'éthique. Sans limiter sa capacité à réaliser sa mission commerciale avec grande agilité, l'Alliance respectera le cadre des orientations et des priorités qui auront été demandées par le gouvernement. Elle sera par ailleurs assujettie à une rigoureuse reddition de compte annuelle.

## **Ministère du Tourisme : un leadership structurant**

Dans ce nouveau modèle, que permettra l'adoption du projet de loi n° 67, la ministre du Tourisme joue pleinement son rôle directeur au regard de la commercialisation, fournissant les orientations structurantes à partir desquelles l'industrie, réunie dans l'AITQ, proposera l'unique stratégie pluriannuelle de marketing de la destination, accompagnée d'un plan annuel d'activités.

C'est par ailleurs au ministère du Tourisme (MTO) qu'incombera encore d'orienter, planifier et coordonner le développement des connaissances stratégiques indispensables à une mise en marché efficace. En outre, ce sont ses équipes spécialisées qui exécuteront ou mettront en exécution des diagnostics et des études comparatives nécessaires au maintien et au développement de la position concurrentielle de la destination québécoise.

Le MTO demeure également le gardien de ce nouveau modèle d'affaires et de gouvernance de l'industrie touristique, par :

- l'élaboration du protocole d'entente entre le MTO et l'Alliance;
- l'adoption du cadre d'intervention pluriannuel;
- l'adoption des plans d'activités en matière de promotion et de mise en marché hors Québec soumis par l'Alliance.

## **Conclusion**

L'Association québécoise de l'industrie touristique appuie le projet de loi n° 67, Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique, parce qu'il :

- répond aux demandes d'équité des secteurs de l'hébergement touristique;
- modifie la Loi sur le ministère du Tourisme indiquant que « [l]e ministre peut confier à un organisme reconnu ou à un groupement de tels organismes les fonctions prévues à l'article 4. Ce groupement doit être constitué en personne morale à but non lucratif dont les membres sont les organismes reconnus prévus au deuxième alinéa de l'article 6. »

Véritable moteur de développement économique régional, l'industrie touristique n'est pas un poste de dépenses pour le gouvernement. À ce titre, elle est prête à apporter des améliorations à son mode de fonctionnement qui la positionneront encore plus fermement dans la colonne des revenus de l'État.

Le nouveau modèle d'affaires et de gouvernance ainsi que le plan d'action 2016-2020 que permettra l'adoption du projet de loi n° 67, recadre l'œuvre du gouvernement, focalisant son intervention dans l'élaboration de grandes orientations et stratégies structurantes. On positionne ainsi l'État en véritable partenaire d'une industrie dans laquelle investir rapporte. On responsabilise par ailleurs celle-ci en la rendant imputable de ses résultats tout en lui donnant l'agilité, l'unification et la souplesse d'action dont elle a besoin pour atteindre des objectifs de croissance établis dans ce même esprit de partenariat et de complémentarité.

Les entrepreneurs touristiques, soutenus par les intervenants de l'industrie, sont enthousiasmés par la mise en place d'un environnement d'affaires propice à l'essor du tourisme à l'échelle de la province. Il est maintenant souhaité d'aller de l'avant dans la mise en œuvre de cette réalité.

### Liste des membres de l'AQIT en date du 2 novembre

#### **Membres corporatifs**

Aéroports de Montréal  
Air Canada  
Camping Orléans  
Complexe Capital Hélicoptère –  
GoHelico  
Croisières AML  
Delta Sherbrooke Hôtel et  
Centre de congrès  
Domaine Château-Bromont  
Espace pour la vie  
Fairmont Le Reine Elizabeth  
Fonds de solidarité FTQ  
Global Tourisme  
Groupe Germain Hospitalité  
Groupe Juste pour rire  
Groupe Le Massif Inc.  
Groupe Riôtel Hospitalité inc.  
Hilton Québec  
Hôtel Chicoutimi  
Hôtel Château Laurier Québec  
Hôtel Mortagne  
Hôtels Atlific  
Huttopia Canada  
InterContinental Montréal  
Le Bonne Entente  
Mont Saint Sauveur  
International  
Mont Saint-Anne/Stoneham  
(Resorts of the Canadian  
Rockies)  
Mont Sutton  
Palais des congrès de Gatineau  
Parc Six Flags Montréal - La  
Ronde  
Port de Montréal  
Port de Québec  
Resort One

Sépaq  
Ski Bromont  
Société du Palais des congrès de  
Montréal  
Station Mont Tremblant  
Transat A.T. Inc.  
Village historique de Val-  
Jalbert  
Zoo de Granby

#### **Membres associatifs**

ARF-Québec (Association des  
Agences réceptives et  
Forfaitistes du Québec)  
Association des Croisières du  
St-Laurent  
Association des professionnels  
de congrès du Québec  
Association des stations de skis  
du Québec  
Association des terrains de golf  
du Québec  
Association Hôtellerie Québec  
Association Maritime du  
Québec  
Association québécoise des spas  
ATR Associées du Québec  
ATS Québec  
Aventure-Écotourisme Québec  
Camping Québec  
Conseil québécois des  
ressources humaines en  
tourisme  
Fédération des clubs de  
motoneigistes du Québec  
Fédération des pourvoiries du  
Québec

Fédération des transporteurs par  
autobus  
Festivals et Événements Québec  
Hôtellerie Champêtre  
Kéroul – Tourisme et culture  
pour personnes à capacité  
réduite  
Office du tourisme de Québec  
Regroupement des événements  
majeurs internationaux (RÉMI)  
Société des attractions  
touristiques du Québec  
Société des musées québécois  
Société du Réseau  
ÉCONOMUSÉE®  
Tourisme autochtone Québec  
Tourisme Centre-du-Québec  
Tourisme Montréal

#### **Membres Affiliés**

AHGM  
AHRQ  
Banque de développement du  
Canada  
Corporation de l'industrie  
touristique du Québec – CITQ  
Lemay + DAA  
Institut de tourisme et  
d'hôtellerie du Qc - ITHQ  
Ipsos  
Laval Technopole  
Promotion Saguenay  
TourismExpress  
Toutazimut communications  
stratégiques  
Vecteur 5

## **Liste des membres du Comité performance de l'industrie touristique**

### Président

**Gilbert Rozon**, président fondateur du Groupe Juste pour Rire

### Membres

**Alain April**, président de l'Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT) et directeur général du Château Bonne Entente et du Georgesville

**Paul Arseneault**, professeur en gestion des entreprises et directeur du Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat A.T./UQAM

**Jean Bédard**, président et chef de la direction du Groupe Sportscène

**Sylvie Chagnon**, vice-présidente gestion du crédit et du risque d'Investissement Québec

**Jacques Daoust**, président d'Investissement Québec

**Lucille Daoust**, directrice générale de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

**Linda Gallant**, propriétaire de l'Auberge des Gallant

**Christiane Germain**, coprésidente du Groupe Germain

**Yan Hamel**, président de Croisières AML

**Patrice Malo**, président et chef de l'exploitation de la Station Mont Tremblant

**Joëlle Noreau**, économiste principale au Mouvement des Caisses Desjardins

**Louis Rome**, directeur général d'ATR associées du Québec