

MÉMOIRE ATR ASSOCIÉES DU QUÉBEC – PROJET DE LOI 67

Mémoire présenté par ATR associées du Québec

À la Commission de l'économie et du travail dans le cadre
des consultations particulières et auditions publiques sur le
projet de Loi 67 – Loi visant principalement à améliorer
l'encadrement de l'hébergement touristique

11 novembre 2015

ATR
ASSOCIÉES
DU QUÉBEC

1575, boulevard de l'Avenir, bureau 330
Laval, Québec H7S 2N5
www.atrassociees.com

TABLE DES MATIERES

ATR associées du Québec et le réseau des ATR : Catalyseur de l'économie touristique dans toutes les régions du Québec	3
Le tourisme au Québec : Un levier économique incontournable pour toutes les régions	4
La révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme québécois : Suite logique à une démarche collective et réfléchie	5
LE PROJET DE LOI 67	6
Encadrement de l'hébergement touristique.....	6
Nouvelle approche de gestion de la promotion touristique internationale du Québec	7
Le projet d'Alliance de l'industrie touristique	8
Une agilité accrue et des pratiques de gouvernance et de gestion exemplaires	9
Le ministère du Tourisme : Un partenaire ministériel essentiel	9
CONCLUSION	9

ATR associées du Québec et le réseau des ATR : Catalyseur de l'économie touristique dans toutes les régions du Québec

ATR associées du Québec est une organisation sans but lucratif qui regroupe 21 associations touristiques régionales, en vue de représenter leurs intérêts collectifs, de les promouvoir et de leur offrir des services, et ainsi contribuer au développement et à la valorisation de l'industrie touristique québécoise.

Le Québec est découpé en 22 régions touristiques et chaque région correspond au territoire d'une association touristique régionale (ATR). Les ATR, dont la structure a été reconnue officiellement par le gouvernement du Québec en avril 1979, sont des organismes privés sans but lucratif et autonomes, créés par leur milieu régional. Elles regroupent plus de 9 700 entreprises et organismes provenant des divers secteurs comme l'hébergement, les attractions, les événements, les commerces et les services divers. Cette adhésion est en croissance constante alors que le nombre de membres est passé de 9 195 à 9 770 entre 2004 et 2014.

Un leadership mobilisateur et rassembleur

Interlocutrices régionales de premier plan en matière de tourisme auprès du gouvernement et du ministère du Tourisme (MTO), les ATR sont maîtres d'œuvre en matière de concertation régionale, d'accueil et d'information, de signalisation touristique, de promotion et de développement touristique dans l'ensemble des régions. Reconnues comme des leaders touristiques, les ATR comptent notamment sur une très forte implication du milieu régional au sein de leur membership et leur gouvernance. Les conseils d'administration des ATR comptent sur plus de 300 administrateurs, hommes et femmes d'affaires, dirigeants et leaders régionaux, élus par leurs pairs. De plus, les ATR sont des partenaires actifs de multiples instances de concertation régionales.

Des investissements annuels de près de 25M\$ provenant des partenaires privés illustrent aussi l'intérêt des entreprises touristiques pour les projets et services offerts par les ATR. Cette participation du milieu génère un effet de levier que peu d'organismes réalisent.

Un encadrement rigoureux et une saine gestion des fonds

Les actions des ATR sont régies par divers protocoles d'entente avec le MTO qui encadrent une panoplie d'obligations en matière de gestion et de planification pluriannuelle. Ainsi, les ATR doivent déposer aux autorités du MTO leurs prévisions budgétaires, des états financiers vérifiés, se livrer à une reddition de comptes complète et à une évaluation de performance régionale. De plus, elles se sont dotées de cadre de référence concernant les politiques d'achat, l'octroi de contrat et la rémunération, les frais de déplacement et de représentation, l'octroi de dons et de commandites et d'un plan de délégation de pouvoirs. Les ATR doivent également rendre des comptes à leur milieu via leurs instances, soit leur conseil d'administration et leur assemblée générale.

Le tourisme au Québec : Un levier économique incontournable pour toutes les régions

Le tourisme est un secteur prioritaire de l'économie des régions du Québec, sans compter que l'activité touristique contribue grandement au cadre de vie et à la qualité de vie des Québécois dans l'ensemble des régions du Québec. Voici quelques chiffres clés qui démontrent l'importance de ce secteur :

- 90,4 millions de visiteurs au Québec, dont 90 % sont des Québécois et 10 % proviennent de l'extérieur du Québec;
- 12,4 milliards de dollars de recettes touristiques, dont 29 % proviennent de clientèles hors Québec;
- Le tourisme québécois génère 2,5 % du PIB total du Québec
- 3e source de revenus d'exportation du Québec;
- 2,45 milliards de dollars en retombées fiscales et parafiscales;
- 31 000 entreprises liées aux secteurs associés au tourisme, réparties sur l'ensemble des régions du Québec, dont 65 % à l'extérieur des régions de Montréal et de Québec;
- 345 000 emplois directs et reliés au tourisme au Québec, soit 8,7% des emplois au Québec. Cette main-d'œuvre est au cœur du produit touristique québécois.

Le tourisme est l'un des secteurs les moins coûteux à stimuler et chaque dollar public investi en tourisme génère 20 \$ de recettes touristiques, dont 5 \$ de recettes fiscales.

Un potentiel de croissance à saisir

Avec une croissance mondiale des arrivées internationales de 5% au cours des deux dernières années, et des perspectives à long terme entre 3% et 4% jusqu'en 2030, le tourisme mondial a le vent dans les voiles et représente un énorme potentiel de création de richesse qui peut et doit fortement contribuer à revigorer l'économie québécoise.

Le Québec dispose de tous les atouts pour faire face à la concurrence et devenir une destination de premier plan à l'échelle internationale, mais le milieu touristique est conscient que malgré une plan de match collectif rassembleur, le modèle est perfectible. Voilà pourquoi il a applaudi la volonté de la ministre du Tourisme de revoir le modèle d'affaires et de gouvernance afin de le rendre plus compétitif et efficient.

La révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme québécois : Suite logique à une démarche collective et réfléchie

Un cheminement collectif porteur et structurant

Dès 2011, l'industrie touristique et le gouvernement québécois entament des démarches afin de saisir le potentiel inexploité. Rapidement, le comité performance de l'industrie touristique, un groupe de travail réunissant divers leaders du tourisme québécois, dépose un rapport intitulé *Faire des choix pour une industrie touristique performante* qui énonce dix recommandations visant à préciser et prioriser les interventions.

En 2012, la ministre du Tourisme, Mme Nicole Ménard, suite à une concertation gouvernement-industrie sans précédent, dévoilait le *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 : un itinéraire vers la croissance* (PDIT). Comptant 36 mesures, ce document est rapidement adopté comme feuille de route par l'industrie touristique.

Dès sa nomination, en septembre 2012, le ministre délégué au Tourisme, M. Pascal Bérubé, confirme la poursuite des efforts de mise en œuvre du PDIT et confirme la mise en place de groupe de travail gouvernement-industrie qui mèneront au développement de deux premières stratégies sectorielles.

Au printemps 2014, lors de l'arrivée en poste de la ministre Vien, un premier bilan de cet itinéraire collectif s'impose afin de s'assurer que les cibles de performance établis dans le PDIT seront atteintes. Rappelons ces cibles :

- ✓ 5% de croissance annuelle des recettes touristiques;
- ✓ 7 Milliards de recettes supplémentaires en 2020 (vs 12,8MM\$ en 2012);
- ✓ 7 Millions de visiteurs/an supplémentaire en 2020;
- ✓ 50 000 emplois créés;
- ✓ Diminution du déficit de la balance commerciale touristique (3,4MM\$).

La révision du modèle d'affaires et de gouvernance

À l'automne 2014, le constat collectif est sans appel. Après les deux premières années de mise en œuvre du PDIT, les objectifs de croissance ne sont pas atteints malgré que de nombreuses mesures aient été réalisées ou mises en chantier. La ministre du Tourisme annonce donc sa volonté de réviser le modèle d'affaires et de gouvernance de l'industrie touristique québécoise et invite l'industrie à se joindre à elle pour mener l'exercice et se pencher sur deux aspects complémentaires.

La révision du modèle d'affaires : Ce volet réfère aux orientations stratégiques, plans d'action, mesures, programmes et leviers, etc. à mettre en œuvre pour influencer le

contexte d'affaires des entreprises et des organisations touristiques et stimuler les résultats.

Lors des consultations, l'industrie a demandé de conserver le PDIT comme feuille de route mais de prioriser les axes d'intervention, notamment au niveau du soutien au développement du produit, de la compétitivité de la promotion internationale, du développement de l'intelligence stratégique et de l'encadrement de l'hébergement commercial.

La révision de la gouvernance du tourisme québécois : Ce volet réfère aux rôles et responsabilités des acteurs du tourisme, soit ceux actifs au sein des divers paliers de gouvernement (fédéral, provincial et régional), le ministère du Tourisme, les organismes sous contrôle et influence du ministère du Tourisme ainsi que les autres acteurs associatifs, économique, privés et publics.

Lors des consultations, l'industrie a demandé que l'entrepreneur soit au cœur d'un nouveau modèle permettant d'optimiser la cohésion entre les principaux partenaires, d'assurer une planification plus unifiée et d'améliorer l'agilité, la réactivité et l'efficacité de la promotion hors-Québec de la destination québécoise.

LE PROJET DE LOI 67

Le projet de Loi 67 visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique qui a récemment déposé par la ministre du Tourisme vise à modifier deux Lois, soit la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et la Loi sur le ministère du Tourisme.

Les modifications proposées au niveau de l'encadrement de l'hébergement est donc un aspect du modèle d'affaires puisqu'elles touchent le contexte d'affaires des entreprises alors que les modifications proposées au niveau de l'approche de la gestion de la promotion de la destination québécoise représente un aspect touchant le modèle de gouvernance touristique puisqu'en lien avec les rôles et responsabilités.

Encadrement de l'hébergement touristique

La dernière révision de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique remonte au début des années 2000. Pourtant, dans un secteur hautement compétitif à l'échelle internationale comme le tourisme, où la qualité de l'expérience proposée est un facteur essentiel de réussite, il est primordial que les lois et règlements soient ajustés en fonction de l'évolution des pratiques et des réalités du marché, notamment au niveau de l'hébergement touristique.

La diversification des modes d'hébergement disponibles et l'intérêt des clientèles pour de nouvelles options (résidences de tourisme, prêt-à-camper, résidences étudiantes, etc.) représente un atout pour le Québec et ses régions qui doivent mettre à profit ces expériences complémentaires d'hébergement pour séduire et attirer des visiteurs. Mais, il est essentiel que le tout se déroule dans le respect d'une compétition loyale pour tous les exploitants.

L'émergence des plateformes collaboratives et de location en ligne a fait naître de nouveaux canaux de commercialisation de l'offre d'hébergement qui bonifient les possibilités pour le visiteur de réserver un séjour dans les régions du Québec, devenant ainsi un atout pour le tourisme québécois. Mais, il est essentiel que le tout se déroule dans le respect d'une compétition loyale pour tous les exploitants.

Les ATR soutiennent donc entièrement les demandes des organismes de représentation des divers secteurs de l'hébergement touristique en ce qui a trait à l'équité pour tous les exploitants d'un service d'hébergement commercial. En ce sens, les ajustements proposés dans le projet de Loi 67 au niveau de l'encadrement, de la classification, des pouvoirs d'inspection et d'enquête et du régime pénal répondent aux principales demandes des représentants des secteurs de l'hébergement. Ces derniers ont d'ailleurs eu l'occasion de présenter leurs arguments aux membres de la commission au cours des présentes consultations. ATR associées du Québec laisse donc le soin à ces derniers d'approfondir les explications au regard des bénéfices des mesures proposées.

Toutefois, ATR associées du Québec tient à saluer la volonté du gouvernement d'assujettir à la taxe sur l'hébergement (TSH) les résidences étudiantes et le prêt-à-camper et de favoriser un meilleur encadrement de l'offre d'hébergement par des particuliers (location de résidences de tourisme assujettie à la classification et la TSH) afin de s'assurer que tous les établissements qui bénéficient des actions de promotion de la destination y contribuent de façon équitable en collectant eux aussi la TSH.

Nouvelle approche de gestion de la promotion touristique internationale du Québec

Alors que la compétition entre les destinations est plus vive que jamais, les alliances marketing entre les acteurs du tourisme québécois sur les marchés hors-Québec sont essentielles et prioritaires. Un certain travail est effectué, les principaux partenaires de l'industrie travaillant les marchés hors Québec et Tourisme Québec se mobilisent. Toutefois, les résultats se font attendre car le cadre actuel n'assure pas une promotion et une mise en marché flexible souple et agile, notamment à cause de la lourdeur qu'impose le carcan gouvernemental, non conçu pour assurer un mandat aussi résolument « commercial et d'affaires » que le marketing d'une destination touristique qui impose une rapidité de réaction aux occasions de marché.

D'ailleurs, face à de tels constats, plusieurs provinces canadiennes et de nombreux États à travers le monde ont opté pour une nouvelle approche de gestion de la promotion touristique. Selon un rapport de l'OCDE compilant des données de 48 membres et partenaires, la réalisation de réforme de gouvernance est courante afin d'augmenter la compétitivité des destinations, notamment en matière de promotion. La plupart des destinations concurrentes ou comparables du Québec disposent aujourd'hui d'une entité de promotion distincte de leur ministère responsable du Tourisme. C'est notamment le cas en France, en Angleterre, en Australie, aux États-Unis et au Canada. La sortie de la mise en marché et de la promotion du cadre gouvernemental est une approche que l'on retrouve aussi dans les autres provinces canadiennes, notamment en Ontario (Société du partenariat ontarien de marketing touristique), en Alberta (Travel Alberta) et en Colombie-Britannique (Destination BC).

En modifiant la Loi du ministère du Tourisme afin de permettre à la ou le ministre de confier des fonctions à un organisme reconnu ou à un regroupement de tels organismes, le projet de Loi 67, permettra de déléguer à un organisme externe le mandat de réaliser la promotion et la mise en marché touristique sur les marchés hors-Québec. Ce faisant, le gouvernement répond à une attente depuis longtemps exprimée par l'industrie touristique qui souhaitait qu'une nouvelle entité soit mandatée afin de mobiliser les acteurs et partenaires autour d'une unique planification de marketing pluriannuelle, d'assurer une coordination des interventions des partenaires sur les marchés hors-Québec et d'exécuter ou faire exécuter les actions ou activités de promotion et de mise en marchés avec agilité, souplesse et efficacité.

Le projet d'Alliance de l'industrie touristique

Résolument engagé dans l'exercice de réflexion sur la révision du modèle de gouvernance, le réseau des ATR a rapidement conclu à la nécessité de regrouper les forces vives des principaux partenaires et leaders du tourisme québécois. Cette préoccupation ayant trouvé écho chez les deux autres grands regroupements associatifs, ATR associées du Québec, ATS Québec et l'Association québécoise de l'industrie touristique ont suggéré de fusionner afin de créer un nouvel organisme unique et rassembleur : l'Alliance de l'industrie touristique.

Favorisant une évolution significative de la gouvernance touristique par une coordination unifiée de principaux acteurs du tourisme québécois, l'Alliance rassemble, concerte, anime, valorise et représente à la fois les régions, les secteurs et les leaders du tourisme québécois. C'est une véritable prise en main de son destin que l'industrie touristique pose par ce geste.

L'adoption de la Loi 67 permettra à la ministre du Tourisme de confier le mandat de la promotion internationale du Québec à cette Alliance créant ainsi un nouvel acteur

responsable d'augmenter la performance du marketing touristique international de la destination et de favoriser l'atteinte des cibles et des objectifs.

Le réseau des ATR accueille très favorablement cette volonté de la ministre du Tourisme.

Une agilité accrue et des pratiques de gouvernance et de gestion exemplaires

Afin de répondre aux attentes élevées de l'industrie touristique au niveau de l'atteinte des cibles de performance du PDIT et aux exigences en matière de d'expertise, de compétences et d'innovation, l'Alliance devra déployer ses interventions avec agilité et dans une logique commerciale axée sur les résultats et le retour sur investissement. Ses stratégies ciblées et plans d'action précis devront permettre la souplesse d'exécution requise tout en demeurant toujours en respect avec les orientations gouvernementales, le cadre stratégique du PDIT et les priorités du ministère du Tourisme.

Liée au gouvernement par un protocole, l'Alliance sera dotée d'un cadre de gouvernance et de gestion de haut niveau, sera dirigée par un conseil d'administration rigoureusement sélectionné et soumis à un code d'éthique et sera assujettie à une rigoureuse reddition de comptes annuelle.

Le ministère du Tourisme : Un partenaire ministériel essentiel

Au-delà du mandat de promotion qui sera confié à l'Alliance, le ministère du Tourisme conserve un rôle déterminant dans plusieurs fonctions clés pour le développement du tourisme québécois, notamment au niveau des orientations et des stratégies sectorielles, de la connaissance stratégique, de l'accueil, du soutien financiers aux entreprises et organismes, de l'accès au Québec et aux régions. De plus, le ministère conserve un rôle majeur au niveau des relations interministérielles et interprovinciales.

Le maintien d'un ministère fort et dédié au tourisme, une demande maintes fois exprimée par l'industrie, demeure plus pertinent que jamais.

CONCLUSION

ATR associées du Québec appuie donc le projet de Loi 67 qui propose des modifications susceptibles d'améliorer significativement le développement du tourisme québécois dans toutes les régions du Québec

Parce que ce projet de loi est un élément central et une des conditions de succès dans la mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires du tourisme québécois et du plan 2016-2020, ATR associées du Québec souhaite son adoption dans les meilleurs délais.

