

23 août 2021

## MÉMOIRE

Projet de loi 100  
Loi sur l'hébergement touristique



ALLIANCE DE L'INDUSTRIE  
TOURISTIQUE DU QUÉBEC  
PARTENAIRE DE RÉUSSITE

## Table des matières

Sommaire exécutif.....	3
L'Alliance de l'industrie touristique du Québec .....	5
Mise en contexte .....	5
État de situation .....	6
Démarches antérieures au projet de loi 100 .....	6
Modifications proposées par le gouvernement.....	7
Programme de classification de l'hébergement.....	10
Ailleurs dans le monde.....	10
Le programme Qualmark.....	11
Au Québec.....	12
Sondage sur la perception des Québécois.e.s .....	12
Avis des membres de l'industrie .....	17
Recommandations de l'Alliance .....	18
Annexe – Rapport de sondage Léger .....	19

## Sommaire exécutif

Les travaux qui ont mené au dépôt du projet de Loi 100 en juin 2021 par la ministre du Tourisme, Mme Caroline Proulx, ont permis de présenter des propositions afin de moderniser et mieux encadrer le secteur de l'hébergement touristique. L'Alliance soutient les mesures innovantes qui définissent les pouvoirs accrus de la ministre et qui ont pour objectif de supporter les municipalités dans la réglementation de l'hébergement collaboratif sur leur territoire.

L'Alliance accueille favorablement les allègements réglementaires, les simplifications législatives et la possibilité de tenir des projets pilotes proposés dans le projet de loi. Il s'agit de bonnes nouvelles autant pour les entreprises que pour les voyageurs qui parcourent le Québec.

La terminaison du programme de classification de l'hébergement est l'élément du projet de loi 100 qui a engendré le plus de réactions dans l'industrie. L'Alliance a souhaité connaître l'avis des voyageurs et a mandaté la firme Léger pour mener un sondage Omnibus, qui a été administré entre le 16 et le 18 juillet 2021, afin de capter la perception des Québécois.e.s à l'égard du programme de classification ainsi que leurs habitudes de réservation pour un lieu d'hébergement.

Le sondage démontre que :

- **62 %** des Québécois.e.s connaissent le programme de classification;
- **67 %** des Québécois.e.s pensent que plus un établissement a d'étoiles, plus la qualité des lieux et des services offerts est élevée;
- Lorsque vient le temps d'effectuer une réservation, sans distinction au type d'hébergement, **83 %** des Québécois.e.s qui connaissent le système de classification (62 %) considèrent que le programme de classification est un critère de choix important soit **56 %** des répondants;
- Lorsque des critères motivant une réservation sont présentés, les avis et commentaires en ligne sont les plus importants pour **72 %** des répondants alors que le programme de classification arrive troisième avec **41 %**.

L'avis des membres de l'industrie et les résultats du sondage, pris dans son ensemble, démontrent que le programme de classification obligatoire est un outil qui cohabite actuellement avec les moyens d'information numériques issus d'Internet.

Si le gouvernement va de l'avant avec l'abolition du caractère obligatoire du programme de classification ou si une réforme de celui-ci est préconisée,

l'Alliance, en tant qu'association d'affaires représentant l'ensemble de l'industrie souhaite être impliquée et travailler de concert avec le gouvernement et les membres de l'industrie afin d'élaborer un concept innovant qui pourrait favoriser l'expérience des voyageurs dans les établissements du Québec tout en maintenant sa position concurrentielle comme destination de choix.

# L'Alliance de l'industrie touristique du Québec

## Notre mission

L'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance) rassemble, concerte et représente les entreprises et les associations du secteur touristique pour propulser la performance de l'industrie tout en soutenant et en participant au développement de l'offre et à la mise en marché touristique du Québec.

## Notre vision

Unie au sein d'une organisation collaborative et innovante, l'équipe formée des associations touristiques, des entreprises actives et des équipiers de l'Alliance, s'engage à faire du Québec une destination touristique prospère, durable et responsable de calibre mondial.

## Nos valeurs

Passion, collaboration, courage, créativité, performance.

## Mise en contexte

L'Alliance en tant que porte-voix de 10000 entreprises touristiques, réunies au sein de 40 partenaires associatifs régionaux et sectoriels est fière dans le cadre des travaux entourant le projet de loi 100, d'avoir été invitée à comparaître devant la Commission de l'économie et du travail le 25 août 2021. Après consultations des membres concernés, l'Alliance présente ce mémoire afin de participer activement au processus consultatif en cours. Cette pièce législative étant considérée d'une importance majeure pour l'évolution et l'adaptation de l'industrie de l'hébergement touristique.

## État de situation

Le programme de classification de l'hébergement repose sur un guide d'évaluation commun qui, pour plusieurs, encadre et maintient les standards de qualité dans l'industrie de l'hébergement touristique. Au fil des ans, les étoiles affichées à l'entrée des établissements d'hébergement sont devenues pour plusieurs des repères communs de la culture québécoise et ancrées dans les habitudes de consommation d'une portion de sa population.

Devant l'évolution de ces habitudes et des différents modèles d'affaires touristiques qui émergent, la réflexion sur la capacité d'adaptation de ce modèle aux nouvelles réalités s'est toutefois imposée. Le programme de classification de l'hébergement hôtelier est ainsi, depuis plusieurs années, de plus en plus régulièrement remis en question par différents intervenant.e.s du secteur. Son efficacité à procurer de l'agilité aux entreprises et à témoigner réellement de la qualité de l'expérience touristique est au cœur des discussions actuelles.

## Démarches antérieures au projet de loi 100

En novembre 2019, la ministre du Tourisme a formé le Comité sur la modernisation du système québécois de classification des établissements d'hébergement touristique (Comité) et a donné pour mandat « de proposer des recommandations visant à adapter le système de classification, pour les catégories pour lesquelles la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) a été mandatée, aux nouvelles réalités et à alléger le fardeau administratif des exploitants »<sup>1</sup>. Dans son rapport, le Comité a notamment mis en lumière plusieurs problématiques liées au programme de classification, dont la lourdeur administrative et des contradictions à l'égard des objectifs gouvernementaux. Malgré l'absence du milieu de l'hébergement traditionnel dans les travaux, dont l'industrie du camping et celle des pourvoiries et souligné par ces derniers, et les divergences exprimées par les membres participants, le Comité a répondu à une partie de son mandat en

---

<sup>1</sup> [Comité sur la modernisation du système québécois de classification des établissements d'hébergement touristique](#), « Rapport final : Équité. Modernité. Efficacité. Pour un cadre réglementaire à la mesure des défis de l'industrie québécoise de l'hébergement touristique », février 2020.

recommandant « à majorité que la classification devienne volontaire, et ce, pour tous les exploitants<sup>2</sup> ».

Parallèlement aux démarches du Comité, en décembre 2019, le ministère de l'Économie et de l'Innovation invitait les entreprises à participer à une consultation visant à élaborer un plan d'action en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025. L'Alliance a participé à l'exercice consultatif et a déposé un mémoire au début de l'année 2020 pour présenter les commentaires et les propositions d'allègement de toute l'industrie touristique<sup>3</sup>. Certaines problématiques soulevées se retrouvent également dans le rapport du Comité, entre autres, la lourdeur administrative. L'ère numérique est également source de questionnements puisque le consommateur peut se tourner vers d'autres sources que le programme de classification pour s'informer. Dans les pistes de solutions, il est autant proposé de faire évoluer la classification au rythme de l'industrie que d'éliminer le système de classification, si nécessaire.

Ces travaux ont permis de donner une base au gouvernement pour lancer les démarches afin de proposer la modification et la modernisation de la Loi sur l'hébergement qui encadre le programme de classification de l'hébergement.

## Modifications proposées par le gouvernement

Le projet de loi 100 modifiant la Loi sur l'hébergement, déposé en juin par la ministre du Tourisme, Mme Caroline Proulx, souhaite apporter de la modernité, de la simplicité, de l'équité et de l'efficacité pour le milieu de l'hébergement touristique au Québec. En ce sens, l'Alliance ne peut qu'applaudir plusieurs des démarches entreprises.

Souhaiter offrir aux Québécois.e.s plus de clarté et de souplesse dans un milieu en évolution est tout à fait louable. Le projet de loi 100 veut simplifier l'encadrement de l'hébergement touristique en clarifiant des règlements et des textes de loi pour assurer une meilleure compréhension et une meilleure adhésion des membres de l'industrie et de la population. Le retrait de l'exigence stipulant que l'hébergement doit être offert publiquement pour être considéré comme de l'hébergement touristique vient également appuyer cet objectif de simplification des règles.

---

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> [Alliance de l'industrie touristique du Québec](#), « Consultation sur l'allègement réglementaire et administratif », 18 février 2020.

Toute innovation ayant pour objectif de mieux connaître le milieu, de partager l'information avec les parties prenantes et de favoriser le développement de l'industrie touristique au Québec sont accueillis favorablement. Dans cet esprit, le projet de loi déposé favorise des projets pilotes innovateurs dans le milieu de l'hébergement et apporterait un soutien plus complet au développement et à la promotion du tourisme.

La nécessité d'encadrer les activités d'hébergement pour freiner l'hébergement illégal est un exemple de la réalité à laquelle plusieurs entreprises touristiques et municipalités sont maintenant confrontées. Le projet de loi permettrait à la ministre d'avoir plus de pouvoirs contraignants afin d'assurer le respect des règlements est attendu. La ministre serait en mesure de refuser, suspendre ou un annuler une certification pour venir en soutien à une municipalité dans le cadre d'infractions à sa réglementation sur l'hébergement. Ce pouvoir de la ministre serait étendu à plusieurs types d'hébergement comme les résidences secondaires et les chalets.

En déposant le projet de loi 100, le gouvernement propose par ailleurs de mettre fin au système de classification obligatoire de l'hébergement et de le remplacer par un « enregistrement en ligne et une déclaration annuelle de l'offre d'hébergement et des services offerts, regroupés dans un seul document numérique<sup>4</sup> ». Il y aurait une seule vérification auprès de la municipalité en début de processus afin de valider que le projet est conforme à la réglementation municipale, il n'y aurait plus de panneau affiché et la visite de classification obligatoire serait retirée. Selon le gouvernement, le remplacement réduirait considérablement les coûts liés à l'attestation de classification.

Cette proposition mérite une discussion plus approfondie puisqu'elle a notamment donné lieu à plusieurs commentaires provenant des organisations impliquées. Actuellement, le programme gouvernemental doit concurrencer avec l'instantanéité d'Internet, l'abondance de l'information numérique qui en découle et l'évolution rapide des tendances dans le milieu de l'hébergement. Avant de proposer l'abolition du programme de classification obligatoire, plusieurs partenaires de l'industrie auraient souhaité être impliqués et que des démarches et discussions soient réalisées pour évaluer les possibilités de moderniser le programme obligatoire actuel.

---

<sup>4</sup> [Ministère du Tourisme](#), « Projet de loi sur l'hébergement touristique - Le gouvernement propose un nouveau cadre moderne, simple, équitable et efficace pour l'hébergement touristique au Québec », 8 juin 2021.

Pour préparer ce mémoire, l'Alliance a sondé des Québécois.e.s sur leur perception et leurs habitudes à l'égard du programme de classification actuel et elle s'est intéressée à différents systèmes de classification de l'hébergement utilisés à l'étranger.

À cet égard, les avis des membres de l'industrie touchés par les modifications proposées par le gouvernement sont au centre des préoccupations de l'Alliance et ont nourri sa réflexion, mais le projet de loi 100 donne également l'occasion de placer l'expérience client de l'avant et d'innover en sa faveur.

# Programme de classification de l'hébergement

## Ailleurs dans le monde

Tout comme le Québec, certaines provinces canadiennes et plusieurs autres pays dans le monde ont mis en place un système visant notamment à assurer des standards de qualité dans leurs établissements touristiques. Les caractéristiques peuvent varier, mais les objectifs de standardisation et d'évaluation des établissements pour le bien du voyageur demeurent.

L'Alliance s'est intéressée à des programmes de classification dans dix pays et sept provinces canadiennes. Pour ces programmes, l'encadrement peut être laissé au secteur privé ou à une agence publique, mais à l'exception de Terre-Neuve et Labrador, les programmes de classification obligatoire identifiés par l'Alliance sont sous responsabilité gouvernementale. Le tableau suivant permet de faire un survol des différents programmes actuellement en vigueur.

Caractéristiques	Adhésion obligatoire	Adhésion volontaire
Responsables	Associations provinciales, ministères et autorités gouvernementales.	Associations et regroupement touristiques et hôteliers.
Fréquence des visites	Aux 2 ans ou peut varier selon le territoire.	Aux 2, 3 ou 5 ans. Peuvent être fréquentes et sous forme d'audits.
Critères d'évaluation	Essentiellement la présence ou l'absence d'éléments, la qualité des éléments, la propreté et la qualité de certains services.  L'Australie et la Nouvelle-Zélande sont les seuls à évaluer le développement durable.	
Particularités	Un pointage minimal doit être atteint pour obtenir un permis.	Les établissements classifiés peuvent être admissibles à certaines subventions, peuvent participer à des campagnes promotionnelles ou avoir un meilleur référencement sur Internet.

Parmi les programmes d'adhésion obligatoire, il y a celui de Terre-Neuve et Labrador, d'Abu Dhabi, de l'Italie, de l'Espagne et de la Grèce. Des

programmes sur une base volontaire se retrouvent au Canada (Alberta, Colombie-Britannique, Saskatchewan, Manitoba, Ontario et Île-du-Prince-Édouard), au Royaume-Uni, en France, aux États-Unis, en Australie et en Nouvelle-Zélande.

## Le programme Qualmark

En Nouvelle-Zélande, le programme Qualmark permet d'évaluer et d'attribuer des étoiles aux établissements d'hébergement touristique. Qualmark est un programme à adhésion volontaire détenu par *Tourism New Zealand* et soutenu par les principales organisations de l'industrie. La certification Qualmark met en valeur les prestataires touristiques qui exercent dans le respect du développement durable, qui ont subi un contrôle de sécurité indépendant et qui présentent la véritable hospitalité néo-zélandaise. Ce sont plus de 2 000 entreprises néo-zélandaises qui ont choisi d'adhérer au programme<sup>5</sup>. Les étoiles attribuées par le programme se détaillent de la façon suivante :

- 1 étoile – Les installations et le service répondent aux exigences minimales des clients;
- 2 étoiles – Dépasse les exigences minimales des clients;
- 3 étoiles – Installations et services bons à très bons;
- 4 étoiles – Des niveaux de qualité d'installations et de services toujours élevés;
- 5 étoiles – Installations et services parmi les meilleurs proposés en Nouvelle-Zélande.

En plus de récompenser les entreprises membres qui répondent aux normes ou qui dépassent les attentes des visiteurs, le programme Qualmark permet aux entreprises d'afficher des caractéristiques particulières dont les normes ont été atteintes. Par exemple, un logo concernant l'accueil chaleureux ou le respect du développement durable peut être affiché aux côtés du nombre d'étoiles accordées à l'entreprise. Qualmark fournit la preuve que l'entreprise a été validée de manière indépendante en tant qu'entreprise touristique de qualité et permet aux clients de reconnaître instantanément que l'entreprise offrira une expérience de qualité<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> [Qualmark](#), « Why Qualmark? », consulté le 18 août 2021.

<sup>6</sup> [Qualmark](#), « New Zealand tourism's official mark of quality », consulté le 18 août 2021.

## Au Québec

Au Québec, à l'origine, avec pour objectif de permettre aux Québécois.e.s et aux touristes étrangers d'obtenir de l'information pertinente et vérifiée sur les différents lieux et établissements d'hébergement, le gouvernement du Québec a légiféré pour répertorier et classer tous les hôtels, résidences de tourisme, campings et pourvoiries sur son territoire. Le système de classification actuel a établi ses fondations sur les principes directeurs de protection du voyageur et du rehaussement de la qualité de l'offre d'hébergement. Il propose une grille voulue adaptée, participative et inclusive des différentes préoccupations exprimées par les différent.e.s exploitant.e.s et représentant.e.s de l'industrie touristique.

Selon la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, un établissement qui offre un service d'hébergement à des touristes doit détenir une attestation de classification. Le Programme de classification de l'hébergement touristique a été instauré en 2002<sup>7</sup> et le gouvernement a mandaté la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) afin qu'elle en assure l'application.

La CITQ est responsable de la gestion pour l'obtention et le renouvellement des attestations, elle veille à mettre à jour les critères de classement et s'engage à visiter et classer à tous les deux ans les établissements d'hébergement<sup>8</sup>. Les établissements sont évalués sur de nombreux critères, allant de l'esthétique aux services, et un résultat pondéré permet de donner une classification sur cinq étoiles au lieu d'hébergement inspecté. Depuis bientôt 20 ans, les voyageur.e.s peuvent remarquer un panneau à l'entrée d'un lieu d'hébergement indiquant le nombre d'étoiles accordées à l'établissement.

## Sondage sur la perception des Québécois.e.s

Afin de mesurer la perception des Québécois.e.s à l'égard du programme de classification de l'hébergement ainsi que les habitudes de réservations pour un séjour dans un lieu d'hébergement au Québec, l'Alliance a mandaté la firme Léger qui a réalisé un sondage entre le 16 et 18 juillet 2021. Disposant

---

<sup>7</sup> [Radio-Canada](#), « Hébergement touristique : Québec renonce au système d'étoiles », 8 juin 2021.

<sup>8</sup> [CITQ](#), mandat de la CITQ, consulté le 13 juillet 2021.

de ressources limités pour le temps imparti, il n'a pas été possible de réaliser un exercice similaire auprès de la clientèle hors Québec.

Cinq questions ont été formulées pour connaître la notoriété du programme, son rôle, son utilisation, son importance lorsqu'il est temps de réserver et de quelle manière ces réservations sont effectuées<sup>9</sup>.

### Question 1

Pour établir la notoriété du programme de classification, une image avec les différents panneaux a été présentée et six Québécois.e.s sur dix (**62 %**) ont reconnu le système de classification des hébergements.

Q1. Connaissez-vous ou avez-vous déjà vu, lu ou entendu parler du programme de classification de l'hébergement touristique du Québec ?

Le programme octroie un nombre d'étoiles (0 à 5) à un établissement d'hébergement.

Base : tous les répondants (n = 1001)

Oui	62 %
Non	38 %

### Question 2

Si les panneaux sont reconnus par une majorité de Québécois.e.s, il est également important de connaître leur signification. À ce sujet, les résultats démontrent qu'une partie importante de la population ne connaît pas l'objectif réel du programme de classification.

Effectivement, un écart important existe entre la perception des Québécois.e.s et ce que le programme évalue pour déterminer le nombre d'étoiles accordées à l'établissement touristique.

Q2. Selon vous, quel énoncé parmi les suivants explique le mieux ce que signifie le nombre d'étoiles obtenues par un établissement d'hébergement du Québec?

Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)

Plus il y a d'étoiles, plus la <b>qualité des lieux ET des services offerts</b> est élevée	67 %
Plus il y a d'étoiles, plus la <b>qualité des lieux</b> est élevée	17 %

<sup>9</sup> Les résultats complets du sondage se retrouvent en annexe.

Plus il y a d'étoiles, plus l'établissement <b>offre une variété de services</b>	9 %
Plus il y a d'étoiles, plus la <b>qualité des services offerts</b> est élevée	7 %

### Question 3

L'Alliance détenant une expertise reconnue en matière de mise en marché il lui apparaissait particulièrement important de savoir si les voyageurs prennent en considération la classification des hébergements lors de la planification et de la réservation de leurs séjours au Québec. Ainsi, parmi les répondant.e.s qui ont reconnu le système de classification des hébergements (62 %), les résultats démontrent que lorsqu'il s'agit d'une réservation pour un hôtel (**79 %**) ou pour une résidence de tourisme (**61 %**), le programme de classification est un critère de choix important. Les résultats pour la pourvoirie et le terrain de camping sont plus éloignés avec, respectivement, 36 % et 32 %.

Sans faire de distinction selon le type d'hébergement, ce sont **83 %** des répondants qui connaissent le programme de classification qui ont dit « oui » au moins une fois soit 56 % des répondants.

<p>Q3. Est-ce que le programme de classification de l'hébergement touristique est un critère de choix important lorsque vous faites la réservation d'un des types d'hébergement suivants au Québec ?</p> <p>Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)</p>		
	Oui	Non
Un hôtel	79 %	18 %
Une résidence de tourisme (maison, chalet, appartement)	61 %	21 %
Une pourvoirie (hébergement en milieu naturel, chasse et pêche)	36 %	23 %
Un terrain de camping	32 %	30 %

### Question 4

Les habitudes et comportements des Québécois.e.s étaient à l'avant-plan pour la seconde partie du sondage. Il est admis que l'omni présence des moyens d'information numériques via Internet dans les activités quotidiennes a changé les habitudes des Québécois.e.s et la planification des vacances n'y échappe pas.

L'étude menée démontre que le site web de l'établissement (**55 %**) est le moyen le plus utilisé sans distinction aux différents types d'hébergement. La réservation par téléphone demeure une méthode populaire et c'est une autre innovation technologique qui découle de la popularité d'Internet, qui arrive

en troisième position. Cependant, il est important de souligner que contrairement à l'hôtel (11 %), la proportion des répondants qui ont dit ne pas faire ce type de réservation est élevée, soit de 38 % pour la résidence de tourisme, 66 % pour la pourvoirie et 54 % pour le terrain de camping.

Q4. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour un hôtel / résidence de tourisme / pourvoirie / terrain de camping? *	
Base : tous les répondants (n=1001)	
Site web de l'hébergement	55 %
Par téléphone	36 %
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor, etc.)	26 %
Salons et foires commerciales	2 %
Autres moyens	3 %
Ne fait pas ce type de réservation	10 %

\*Le total fait référence au cumul des répondants ayant répondu un critère de choix à au moins un type d'hébergement.

### Question 5

En ce qui concerne les facteurs d'influence lorsqu'il est temps de réserver un lieu d'hébergement, les plateformes numériques jouent une fois de plus un rôle important dans la prise de décision. La possibilité de recueillir rapidement une quantité importante d'informations sur un lieu semble plaire aux voyageurs québécois.

Effectivement, les avis et commentaires en lignes des autres voyageurs sont des critères décisionnels pour **72 %** des Québécois.e.s, tout type d'hébergement confondu.

Ce résultat démontre également que lorsqu'un service en ligne est disponible, l'importance accordée au programme de classification (**41 %**) chute de manière prononcée comparativement aux résultats obtenus à la question 3.

Q5. Parmi les critères de choix suivants, lequel est le plus important lorsque vous effectuez une réservation pour... ? un hôtel / résidence de tourisme / pourvoirie / terrain de camping? *	
Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)	
Avis et commentaires des voyageurs en ligne	72 %
Avis et commentaires de parents et amis	48 %
Le système de classification obligatoire	41 %
Une norme de qualité volontaire	9 %

\*Le total fait référence au cumul des répondants ayant répondu un critère de choix à au moins un type d'hébergement.

À la lumière de cette étude de Léger, l'Alliance constate que le programme de classification de l'hébergement est connu par la majorité des Québécois.e.s bien que sa signification soit partiellement comprise.

Le programme de classification est utilisé par les Québécois.e.s qui le connaissent, mais, aujourd'hui, il n'est pas le facteur principal lié à la prise de décision lorsqu'il est temps de réserver. Les moyens d'information numériques sont venus modifier le comportement des Québécois.e.s avec la possibilité de visiter plusieurs sites web d'hébergement et d'effectuer directement la réservation sur ceux-ci. La multiplication de commentaires en ligne des voyageurs réduit l'importance accordée au programme de classification lorsqu'il est temps de faire une réservation, bien qu'il demeure regardé par certain.e.s voyageur.e.s.

Donc, le programme de classification actuel est utile pour une portion de la population, mais il n'est plus le seul outil à partir duquel il est possible de s'informer afin de faire un choix éclairé. Il est maintenant complémentaire à l'avancement technologique qui a révolutionné plusieurs secteurs de l'économie, dont celui de l'hébergement.

## Avis des membres de l'industrie

Le projet de loi 100, en mettant fin au programme de classification de l'hébergement, aurait un effet sur les activités des hôtels, des résidences de tourisme, des terrains de camping et des pourvoiries. Afin de représenter ces différents milieux, les avantages et les inconvénients identifiés par les différentes associations impliquées ont été recueillis.

Le tableau ci-dessous résume les positions exprimées.

Avantages	Inconvénients
<b>1.</b> Réduction des tâches administratives.	<b>1.</b> Perte d'une norme standardisée et objective d'évaluation.
<b>2.</b> Réduction des coûts liés à la classification.	<b>2.</b> Risque de perte de reconnaissance et de crédibilité pour les établissements.
<b>3.</b> Mieux adapté à l'ère numérique.	<b>3.</b> Outre les références de parents et ami.e.s, les avis et commentaires en ligne comme seule source d'évaluation pour les voyageur.e.s.
<b>4.</b> Permettra plus de temps et d'argent pour les investissements.	<b>4.</b> Risque de dégradation de la qualité des établissements et de l'offre.
<b>5.</b> Un programme volontaire sous gestion privée pourrait permettre plus d'agilité et une meilleure adaptation aux tendances touristiques	<b>5.</b> Pour l'industrie et la clientèle, perte d'une veille de l'état de l'industrie qui recueille des informations et qui alimente ses connaissances des enjeux.

## Recommandations de l'Alliance

L'Alliance soutient les propositions du projet de loi 100 notamment en ce qui concerne :

- Les allègements réglementaires et les simplifications législatives;
- La mise en place de projets pilotes pour soutenir l'innovation;
- L'encadrement des activités d'hébergement pour freiner l'hébergement illégal et le support accru aux municipalités.

Les avis exprimés par les organisations montrent que la modernisation, la simplification et la réduction des coûts permettront de mieux diriger les investissements.

Des partenaires de l'industrie craignent que la perte du programme de classification obligatoire entraîne une baisse de reconnaissance, de crédibilité et de qualité de l'offre qui sera remplacée par les avis et commentaires en ligne d'autres voyageurs.

L'Alliance tient compte des résultats du sondage Léger et constate que les Québécois.e.s ont quelques outils à leur disposition, dont le programme de classification, pour effectuer une réservation pour un lieu d'hébergement.

Si le gouvernement va de l'avant avec l'abolition du caractère obligatoire du programme de classification ou si une réforme de celui-ci est préconisée, l'Alliance, en tant qu'association d'affaires représentant l'ensemble de l'industrie souhaite être impliquée et travailler de concert avec le gouvernement et les membres de l'industrie afin d'élaborer sur un concept innovant qui pourrait favoriser l'expérience des voyageurs dans les établissements du Québec tout en maintenant sa position concurrentielle comme destination de choix.

## Annexe – Rapport de sondage Léger

### Rapport

#### PERCEPTION DES QUÉBÉCOIS SUR LE SYSTÈME DE CLASSIFICATION (ÉTOILES) DES HÉBERGEMENTS

Omniweb Québec



DATE 23 juillet 2021

NUMÉRO DE PROJET 16228-004



## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Léger a été mandatée par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec afin de réaliser une étude permettant d'évaluer la notoriété du système de classification actuel des hébergements au Québec, la perception des Québécois sur le système de classification et la façon dont il est utilisé.

<b>COMMENT</b>	Un sondage Omniweb a été mené auprès des Québécois.
<b>QUI</b>	Échantillon représentatif composé de <b>1001 Québécois âgés de 18 ans et plus</b> pouvant s'exprimer en français ou en anglais.
<b>QUAND</b>	La collecte de données pour cette étude a été effectuée du <b>16 au 18 juillet 2021</b> .
<b>LANGUE</b>	Français ou anglais, au choix des répondants.
<b>PONDÉRATION</b>	Pondération selon le sexe, l'âge, la région, la scolarité, la langue maternelle et la présence d'enfants dans le ménage pour que l'échantillon soit représentatif de la population adulte québécoise.

### NOTES AUX LECTEURS

#### ARRONDISSEMENT

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

#### EMPLOI DU MASCULIN

*La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle est utilisée à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.*

#### DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

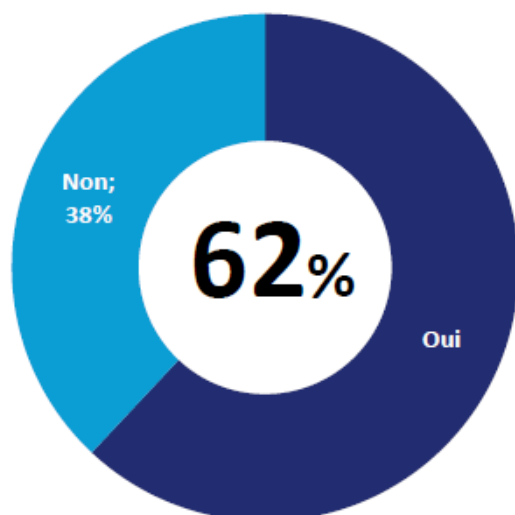
*Les données en **gras vert** signalent une proportion **significativement supérieure** à celle des autres répondants. À l'inverse, les données en **gras rouge** signalent une proportion **significativement inférieure** à celle des autres répondants.*

## NOTORIÉTÉ DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES HÉBERGEMENTS

QA11. Connaissez-vous ou avez-vous déjà vu, lu ou entendu parler du programme de classification de l'hébergement touristique du Québec ? Le programme octroie un nombre d'étoiles (0 à 5) à un établissement d'hébergement. Voici des exemples d'icônes / de panonceaux que peuvent recevoir les établissements d'hébergement.

Base : Tous les répondants (n=1001)

PROPORTION DE RÉPONDANTS QUI  
CONNAISSENT OU ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DU  
PROGRAMME DE CLASSIFICATION



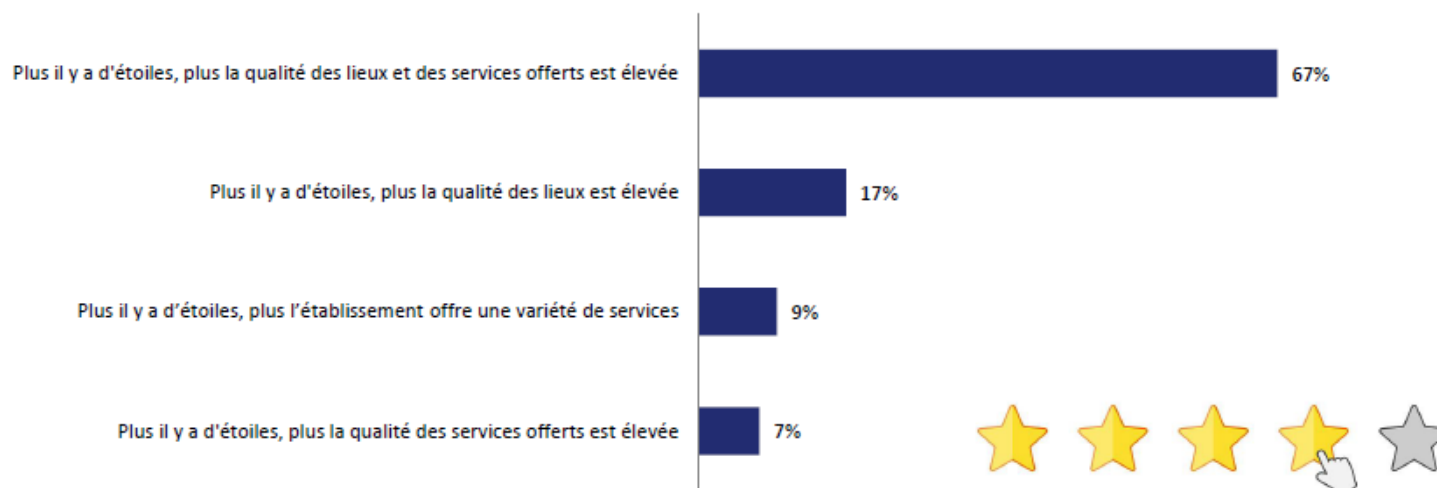
Proportion supérieure de OUI chez :

- Les résidents de la région métropolitaine de Québec (82%)
- Les personnes ayant un revenu familial de 100K\$ et plus (78%)
- Les 25-34 ans (70%) et les 35-44 ans (71%)
- Les personnes ayant un diplôme universitaire (70%)
- Les francophones (69%)

## SIGNIFICATION DES ÉTOILES DE CLASSIFICATION

QAI3. Selon vous, quel énoncé parmi les suivants explique le mieux ce que signifie le nombre d'étoiles obtenues par un établissement d'hébergement du Québec?

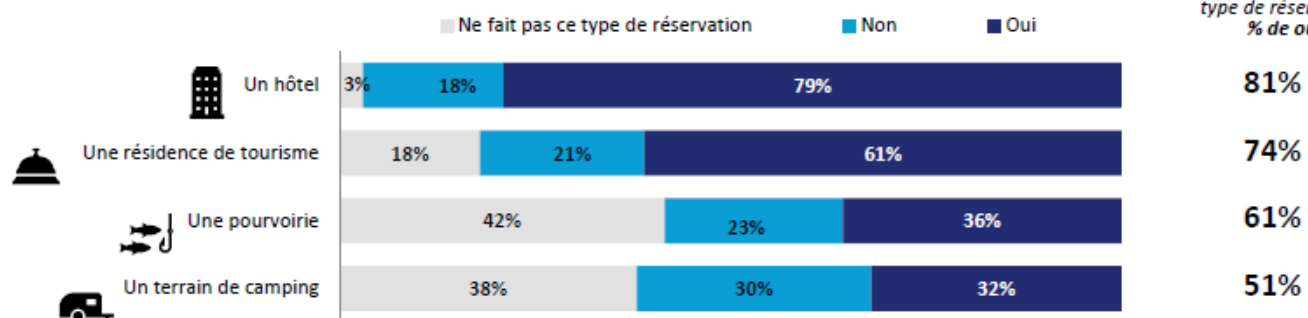
Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)



# SYSTÈME DE CLASSIFICATION DE L'HÉBERGEMENT COMME CRITÈRE DE CHOIX

QA12. Est-ce que le programme de classification de l'hébergement touristique est un critère de choix important lorsque vous faites la réservation d'un des types d'hébergement suivants au Québec ?

Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)



CEUX AYANT RÉPONDU OUI	TOTAL	SEXE		ÂGE			RÉGION		
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC
	n= 681	318	363	157	288	236	230	250	201
TOTAL OUI PEU IMPORTE LE TYPE D'HÉBERGEMENT*	83%	82%	83%	83%	78%	88%	86%	80%	81%
Hôtel	79%	77%	81%	80%	74%	84%	81%	75%	79%
Résidence de tourisme	61%	65%	57%	59%	56%	67%	65%	56%	58%
Pourvoirie	36%	40%	32%	28%	33%	44%	37%	32%	36%
Camping	32%	36%	28%	27%	31%	35%	32%	32%	31%

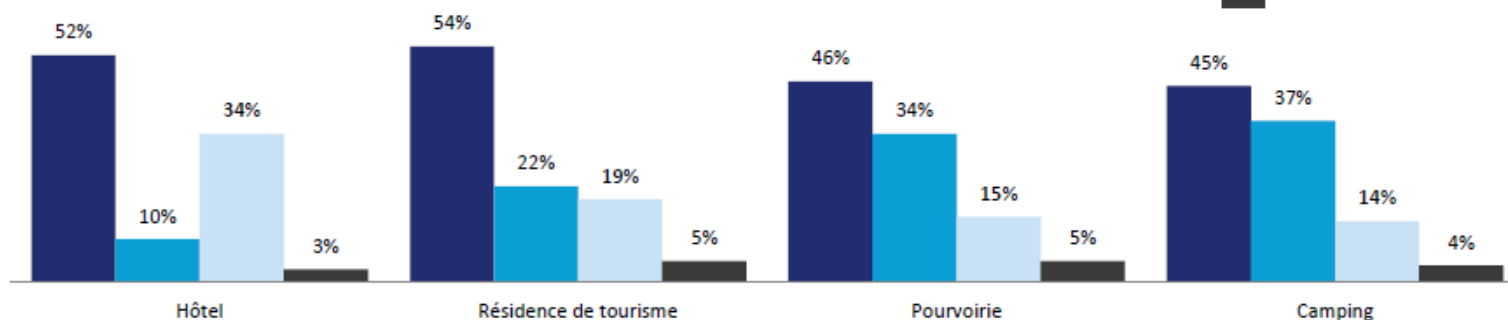
\*Le « TOTAL OUI » fait référence au total des répondants ayant répondu oui dans au moins une catégorie d'hébergement.

## CRITÈRES DE CHOIX LES PLUS IMPORTANTS LORS D'UNE RÉSERVATION

QA15. Parmi les critères de choix suivants, lequel est le plus important lorsque vous effectuez une réservation pour... ?

Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)

- Avis et commentaires en ligne des autres voyageurs
- Avis et commentaires de parents et amis
- Le système de classification obligatoire
- Une norme de qualité volontaire



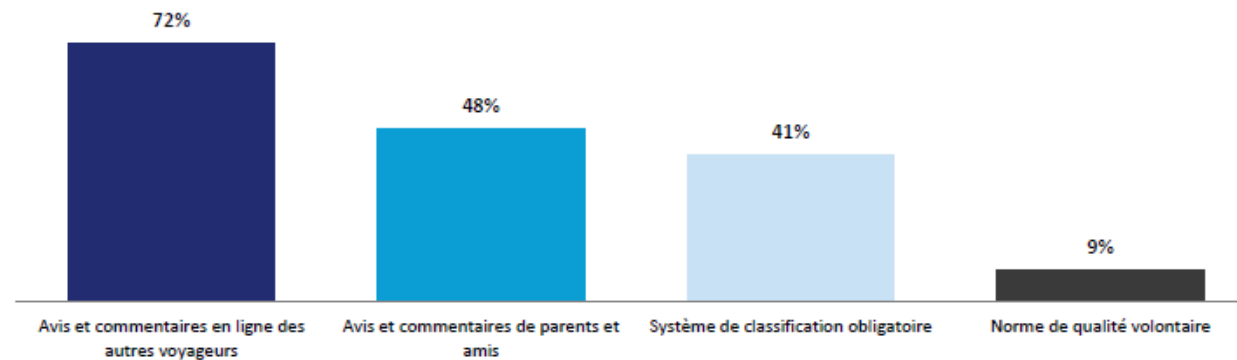
CEUX AYANT RÉPONDU LE SYSTÈME DE CLASSIFICATION OBLIGATOIRE	TOTAL	SEXE		ÂGE			RÉGION		
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC
	n= 681	318	363	157	288	236	230	250	201
Hôtel	34%	33%	35%	22%	36%	39%	31%	38%	36%
Résidence de tourisme	19%	21%	18%	15%	17%	25%	18%	18%	21%
Pourvoirie	15%	18%	12%	14%	14%	16%	16%	17%	13%
Camping	14%	14%	13%	7%	14%	18%	14%	11%	14%

# CRITÈRES DE CHOIX LES PLUS IMPORTANTS LORS D'UNE RÉSERVATION **LeGER**

## (Suite)

QAI5. Parmi les critères de choix suivants, lequel est le plus important lorsque vous effectuez une réservation pour... ?

Base : Les répondants qui connaissent le programme de classification des hébergements (n=681)



TOTAL AYANT RÉPONDU AU MOINS UNE FOIS LE CRITÈRE PEU IMPORTE LE TYPE D'HÉBERGEMENT*	TOTAL	SEXE		ÂGE			RÉGION		
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC
n=	681	318	363	157	288	236	230	250	201
Avis et commentaires en ligne des autres voyageurs	72%	70%	74%	87%	73%	62%	74%	66%	73%
Avis et commentaires de parents et amis	48%	48%	49%	40%	47%	55%	49%	53%	47%
Le système de classification obligatoire	41%	41%	41%	34%	39%	47%	39%	44%	41%
Une norme de qualité volontaire	9%	10%	8%	10%	5%	12%	9%	10%	9%

\*Le total fait référence au cumul des répondants ayant répondu un critère de choix à au moins un type d'hébergement.

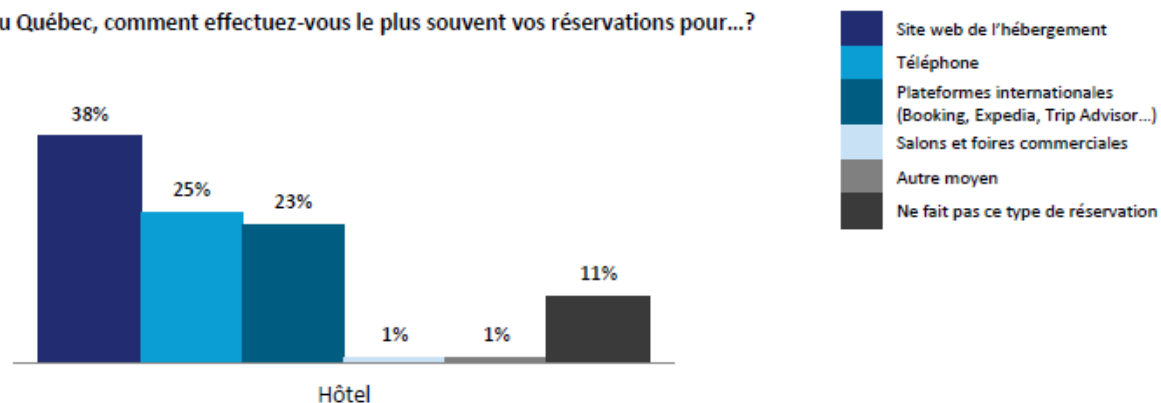
13

# MOYENS D'EFFECTUER UNE RÉSERVATION LORS DE SÉJOURS AU QUÉBEC

## Suite - HÔTEL

QA14. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour...?

Base : Tous les répondants (n=1001)



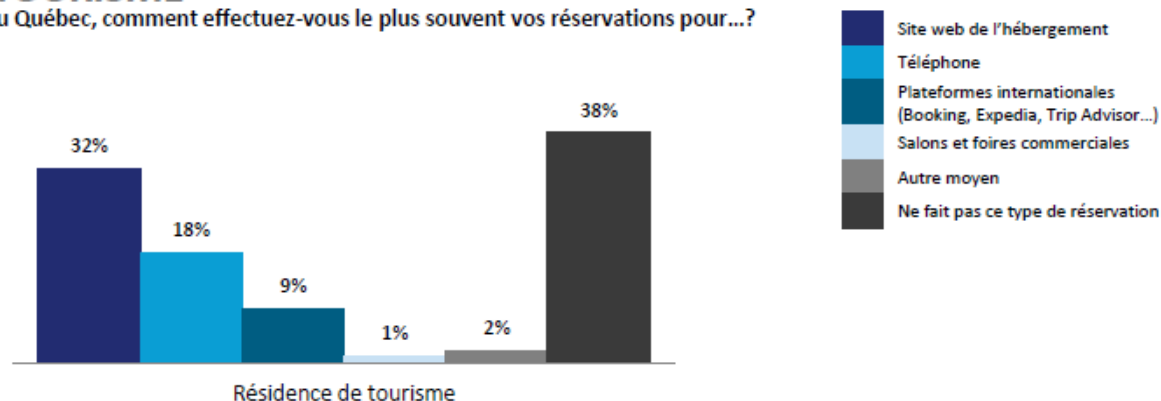
	TOTAL	SEXE			ÂGE			RÉGION			CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION	
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC	OUI	NON	
n=	1001	486	515	240	398	363	401	300	300	681	320	
Site web de l'hébergement	38%	38%	37%	41%	42%	32%	36%	43%	38%	42%	31%	
Téléphone	25%	26%	24%	19%	19%	34%	24%	27%	27%	25%	26%	
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor...)	23%	22%	25%	26%	25%	20%	26%	19%	21%	26%	19%	
Salons et foires commerciales	1%	1%	1%	3%	1%	-	2%	-	-	1%	2%	
Autre moyen	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	
Ne fait pas ce type de réservation	11%	11%	12%	8%	12%	12%	11%	9%	12%	5%	21%	

# MOYENS D'EFFECTUER UNE RÉSERVATION LORS DE SÉJOURS AU QUÉBEC

## Suite - RÉSIDENCE DE TOURISME

QA14. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour...?

Base : Tous les répondants (n=1001)



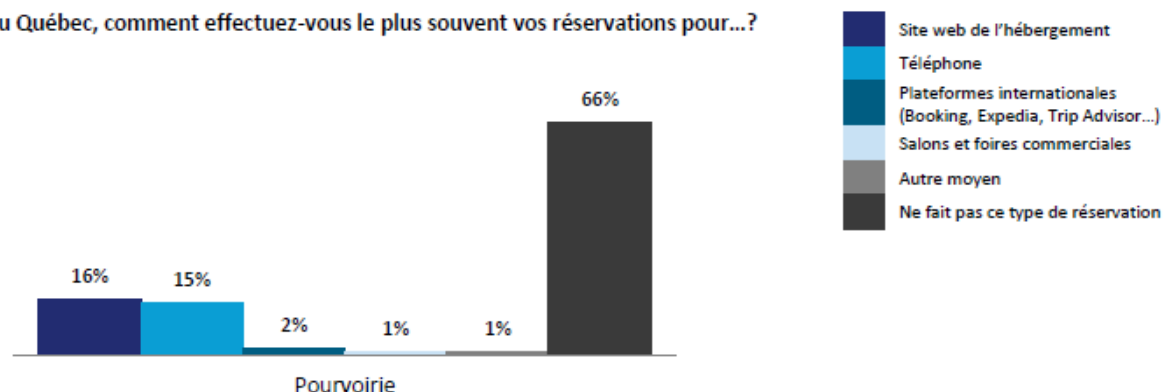
	TOTAL	SEXE			ÂGE			RÉGION			CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION	
		HOMME	FEMME		18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC	OUI	NON
n=	1001	486	515		240	398	363	401	300	300	681	320
Site web de l'hébergement	32%	34%	31%	40%	35%	26%	34%	37%	30%	38%	23%	
Téléphone	18%	18%	18%	13%	15%	22%	15%	17%	21%	18%	16%	
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor...)	9%	8%	10%	13%	8%	7%	9%	10%	8%	12%	5%	
Salons et foires commerciales	1%	1%	-	2%	-	1%	1%	-	-	-	1%	
Autre moyen	2%	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	
Ne fait pas ce type de réservation	38%	37%	39%	28%	40%	43%	39%	35%	38%	29%	53%	

# MOYENS D'EFFECTUER UNE RÉSERVATION LORS DE SÉJOURS AU QUÉBEC

## Suite - POURVOIRIE

QA14. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour...?

Base : Tous les répondants (n=1001)



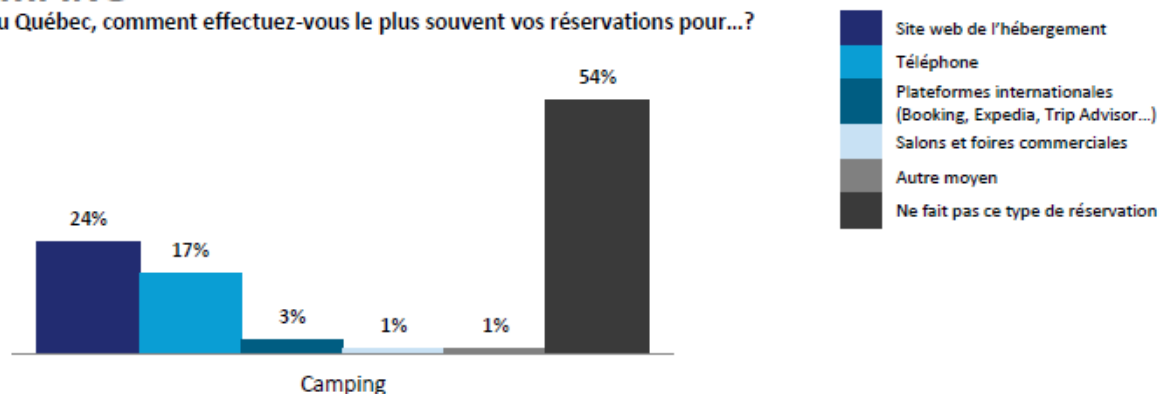
	TOTAL	SEXE		ÂGE			RÉGION			CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION	
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC	OUI	NON
n=	1001	486	515	240	398	363	401	300	300	681	320
Site web de l'hébergement	16%	18%	13%	19%	18%	12%	15%	22%	15%	18%	11%
Téléphone	15%	17%	12%	16%	15%	13%	14%	10%	17%	15%	13%
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor...)	2%	2%	2%	3%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%
Salons et foires commerciales	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	-	-	-	1%
Autre moyen	1%	-	1%	-	1%	1%	-	1%	1%	1%	-
Ne fait pas ce type de réservation	66%	61%	71%	60%	64%	72%	68%	65%	64%	63%	72%

# MOYENS D'EFFECTUER UNE RÉSERVATION LORS DE SÉJOURS AU QUÉBEC

## Suite - TERRAIN DE CAMPING

QA14. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour...?

Base : Tous les répondants (n=1001)

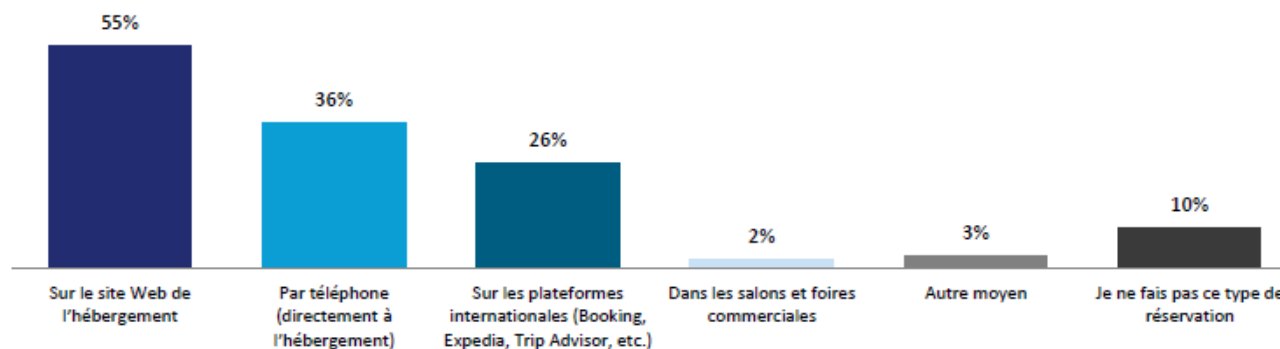


	TOTAL	SEXE			ÂGE			RÉGION			CONNAISSANCE DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION	
		HOMME	FEMME		18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC	OUI	NON
n=	1001	486	515		240	398	363	401	300	300	681	320
Site web de l'hébergement	24%	23%	24%		32%	29%	14%	22%	31%	24%	29%	15%
Téléphone	17%	21%	14%		23%	15%	16%	15%	15%	22%	16%	20%
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor...)	3%	2%	4%		3%	2%	3%	3%	2%	4%	3%	3%
Salons et foires commerciales	1%	1%	-		2%	-	-	1%	-	-	-	1%
Autre moyen	1%	1%	1%		2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	-
Ne fait pas ce type de réservation	54%	51%	57%		38%	53%	66%	59%	51%	49%	50%	61%

# MOYENS D'EFFECTUER UNE RÉSERVATION LORS DE SÉJOURS AU QUÉBEC (Suite)

QA14. Lors de séjours ou vacances ici, au Québec, comment effectuez-vous le plus souvent vos réservations pour...?

Base : Tous les répondants (n=1001)



TOTAL AYANT RÉPONDU AU MOINS UNE FOIS AU MOYEN PEU IMPORTE LE TYPE D'HÉBERGEMENT*	TOTAL	SEXE		ÂGE			RÉGION		
		HOMME	FEMME	18-34	35-54	55+	MTL RMR	QC RMR	AILLEURS AU QC
n=	1001	486	515	240	398	363	401	300	300
Site Web de l'hébergement	55%	54%	55%	64%	58%	46%	54%	59%	54%
Par téléphone (directement à l'hébergement)	36%	37%	36%	35%	29%	43%	33%	38%	41%
Plateformes internationales (Booking, Expedia, Trip Advisor, etc.)	26%	24%	27%	31%	26%	21%	28%	22%	23%
Salons et foires commerciales	2%	4%	1%	6%	1%	1%	4%	-	1%
Autre moyen	3%	3%	4%	6%	3%	3%	3%	4%	4%
Je ne fais pas ce type de réservation	10%	10%	10%	7%	11%	10%	10%	8%	10%

\*Le total fait référence au cumul des répondants ayant répondu un critère de choix à au moins un type d'hébergement.

## PROFIL DES RÉPONDANTS

	TOTAL*	Connaît le programme de classification
<b>SEXE</b>	<b>n= 1001</b>	<b>681</b>
Homme	49%	47%
Femme	51%	53%
<b>ÂGE</b>		
18 à 24 ans	10%	7%
25 à 34 ans	15%	17%
35 à 44 ans	16%	18%
45 à 54 ans	17%	19%
55 à 64 ans	18%	19%
65 ans et plus	23%	19%
<b>RÉGION</b>		
Montréal RMR	50%	45%
Québec RMR	10%	13%
Ailleurs au Québec	40%	42%
<b>LANGUE</b>		
Francophone	77%	85%
Non-Francophone	23%	15%
<b>SCOLARITÉ</b>	<b>n= 1001</b>	<b>681</b>
Primaire / Secondaire	33%	28%
Collégial	42%	44%
Université	25%	28%
<b>ENFANTS DANS LE MÉNAGE</b>		
Oui	25%	25%
Non	75%	74%
<b>REVENU DU MÉNAGE</b>		
Moins de 39 999 \$	20%	16%
40 000 \$ à 59 999 \$	18%	18%
60 000 \$ à 79 999 \$	14%	13%
80 000 \$ à 99 999 \$	13%	13%
100 000 \$ et plus	25%	32%
<b>OCCUPATION</b>		
Travailleur	56%	60%
Étudiant	6%	5%
Retraité	30%	28%
Au foyer / Sans emploi	8%	7%

\* Le complément à 100% correspond aux mentions « Je ne sais pas » et « Je préfère ne pas répondre ».