



Mémoire

Présenté par

Marjolaine de Sa

Directrice générale, Association hôtelière de la région de Québec

Québec, août 2021

AHRQ_Projet de loi n° 100 Loi sur l'hébergement touristique

Les opinions émises dans ce mémoire représentent la vision de plus de 84 % des membres de l'AHRQ suivant un sondage mené auprès de tous les membres, sur le sujet du Projet de loi 100 sur l'hébergement touristique.

L'AHRQ, l'Association hôtelière de la région de Québec, est la référence incontournable de l'industrie hôtelière et touristique de la grande région de Québec et de Lévis. L'Association offre une aide aux propriétaires et aux gestionnaires de ses établissements d'hébergement, notamment en défendant leurs intérêts ainsi qu'en appuyant moralement et financièrement toute initiative susceptible de favoriser la prospérité de ses membres ainsi que celle de l'industrie touristique de la région de Québec.

L'Association hôtelière de la région de Québec compte **219 membres**, issus de tous les types d'hébergement qu'on retrouve tant sur la Rive-Nord que du côté de Lévis.

Plus de 60 % sont des **établissements hôteliers**

Plus de 20 % sont des résidences de tourisme

Le dernier 20 % est composé de campings, auberges de jeunesse, gîtes et établissements et autres

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le projet de loi 100 sur l'hébergement touristique comporte plusieurs très bons points pour l'offre d'hébergement ; par contre, le point concernant la classification obligatoire est celui avec lequel notre association est en désaccord.

Le classement des hôtels est majoritairement utilisé pour classer les hôtels en fonction de leur qualité. L'objectif initial d'un classement était d'informer les voyageurs sur les équipements de base auxquels ils pouvaient s'attendre, mais les objectifs de l'évaluation des hôtels se sont élargis pour se concentrer sur l'expérience hôtelière dans son ensemble. Aujourd'hui, les termes « classement », « évaluation » et « classification » sont utilisés pour faire référence au même concept, à savoir classer les hôtels.

Il existe une grande variété de systèmes de classement utilisés par différentes organisations dans le monde. Nombre d'entre elles utilisent un système d'étoiles, un plus grand nombre d'étoiles indiquant un plus grand luxe. Le Forbes Travel Guide, anciennement Mobil Travel Guide, a lancé son système de classement par étoiles en 1958. L'AAA et ses organismes affiliés utilisent des diamants au lieu d'étoiles pour exprimer les niveaux de classement des hôtels et des restaurants.

Les services de restauration, les divertissements, la vue, les variations des chambres telles que la taille et les équipements supplémentaires, les spas et centres de mise en forme, la facilité d'accès et l'emplacement peuvent être pris en compte pour établir une norme. Les hôtels sont évalués de manière indépendante dans les systèmes traditionnels et reposent en grande partie sur les installations fournies. Certains considèrent que cela désavantage les petits hôtels dont la qualité de l'hébergement pourrait entrer dans une catégorie, mais que l'absence d'un élément tel qu'un ascenseur l'empêcherait d'atteindre une catégorie supérieure.

Les systèmes de classification les plus courants comprennent le classement par « étoiles ». Alors que les systèmes utilisant des termes tels que « Deluxe/Luxe », « Première classe/Catégorie supérieure », « Standard » et « Budget/Économie » sont plus largement acceptés comme types d'hôtels, plutôt que comme normes hôtelières.

Lorsque vous vous rendez dans une nouvelle destination et que vous décidez de l'hôtel à réserver, l'un des meilleurs guides de qualité a toujours été les systèmes de classification qui attribuent généralement une à cinq étoiles à un hôtel en fonction de critères tels que le type et le niveau des installations et des services disponibles. Le classement par étoiles est donc un guide utile pour garantir un certain niveau de qualité d'un établissement.

LA POSITION DE L'AHRQ

La qualité de l'expérience client offerte par un hôtel se reflète aujourd'hui dans sa réputation en ligne. C'est, il est vrai, devenu un facteur décisif pour bien des voyageurs lorsqu'il s'agit de choisir où réserver. Mais la classification obligatoire pour les exploitants et pour les consommateurs fait partie du paysage touristique depuis très longtemps et joue un rôle central dans l'offre d'hébergement. Elle est un outil essentiel pour contribuer à rehausser la qualité de l'offre d'hébergement et garantir la protection des voyageurs.

Traditionnellement, le meilleur indicateur de la qualité et de l'offre d'un hôtel est sa catégorie d'étoiles ou autres symboles utilisés. Et bien que ce système de classification des hôtels ait peut-être perdu de son influence à l'époque moderne (de nombreux voyageurs se fient désormais largement aux avis en ligne des anciens clients), il demeure un outil à prendre en considération pour les voyageurs à la recherche de leur hôtel idéal. Pour les hôteliers, il s'agit également d'un moyen de cibler les clients potentiels en annonçant un niveau de qualité établi, sans mentionner que l'obtention — et le maintien — d'une catégorie donnée oblige les propriétaires à maintenir un certain niveau de qualité et de propreté de leur établissement ce qui, en fin de compte, est rassurant pour l'éventuel client.

L'AHRQ est d'avis qu'une révision des systèmes de classification des hôtels peut être utile pour les maintenir à jour par rapport à l'évolution rapide des besoins des consommateurs, notamment en matière de technologie et d'accessibilité.

Par exemple, bien que la connectivité Internet soit aujourd'hui l'un des services les plus importants que les consommateurs attendent d'un hôtel, dans les systèmes de classification, le critère « fax disponible » est plus récurrent que « Internet disponible dans les espaces publics » et « Internet dans les chambres ». Cela peut indiquer une certaine inertie dans l'adaptation à l'évolution des besoins, par exemple en raison d'une révision peu fréquente. On constate également que les systèmes de classification accordent peu d'importance à « l'accessibilité », suggérant que la satisfaction des besoins des voyageurs à mobilité réduite est plutôt prise en compte comme une question de principe et comme une opportunité commerciale plutôt que comme un réel souci d'accessibilité et de bien servir cette clientèle.

AHRQ_Projet de loi n° 100 Loi sur l'hébergement touristique

Dans sa mouture actuelle au sujet de la classification, le projet de loi 100 sur l'hébergement touristique va complètement à l'encontre de la volonté d'une grande partie de l'industrie hôtelière qui est elle-même, à l'origine de la création d'une classification obligatoire et dont l'appui à celle-ci a été confirmé à plusieurs reprises au fil des années. Ce projet de loi, tel que présenté, met en péril l'expérience de la clientèle des hébergements touristiques du Québec et risque de devenir vecteur d'insatisfactions et de déceptions et, ultimement, de plaintes.

UN SYSTÈME QUI DOIT ÊTRE REVISITÉ, MAIS PAS RETIRÉ

Dans les critères de classification, est-il vraiment important qu'un réceptionniste d'un hôtel 5 étoiles parle au moins trois langues étrangères ? Nous sommes plus intéressés par le fait que l'hôtel dispose d'un site Internet contenant des informations actualisées, des photos réalistes, ou un service Wi-Fi garanti et efficace.

Il devient également intéressant que l'éventail des mesures qui encouragent un tourisme plus accessible et plus durable soit une question essentielle. Celles-ci se traduisent par de nombreuses réglementations visant à garantir des normes minimales afin de créer un type de tourisme plus acceptable sur le plan social, économique et environnemental.

En tant qu'important acteur de l'industrie touristique, et représentant d'un joueur économique majeur dans la grande région de Québec, l'AHRQ (et donc ses 219 membres) n'est pas en faveur du *statu quo* et convient que la classification obligatoire actuelle est inadaptée aux réalités de l'industrie touristique moderne ; des changements sont nécessaires. L'AHRQ est absolument convaincue que c'est en partenariat avec les acteurs de l'industrie que ces changements doivent se faire.

AU BON MOMENT

Ces changements et modifications doivent être discutés et convenus, au moment propice (hors haute saison touristique), dans un climat paisible et qui permet la participation de l'ensemble des acteurs concernés par la discussion.

AHRQ_Projet de loi n° 100 Loi sur l'hébergement touristique

Actuellement, l'étude du projet de loi 100 en commission parlementaire de l'économie et du travail est prévue à la fin du mois d'août. Nous, à l'Association, et au nom de nos membres, aimerions un report de ces discussions à une date moins active sur le plan touristique, permettant ainsi à tous les joueurs concernés de pouvoir réfléchir — et convenir — à un système satisfaisant et non contraignant. Nous souhaitons éviter l'abolition de la classification obligatoire.

DES PISTES DE SOLUTIONS

L'AHRQ représente les hôteliers et autres propriétaires d'hébergements de la région de Québec et de Lévis, et pèse lourd à l'échelle provinciale. La popularité de la destination assure un poids d'importance à notre réseau de membres dans toute la province. Notre histoire, notre héritage en matière d'accueil, mais surtout, de QUALITÉ d'accueil n'est plus à prouver. C'est une réputation de grande qualité reconnue partout dans le monde dont nous sommes plus que fiers. Cette réputation, à laquelle nous tenons, s'est bâtie sur la qualité de notre service, de nos installations, de notre notion « d'hébergement » avec tout ce qui s'y colle en matière d'offre et d'accueil.

La grande majorité des propriétaires membres de l'AHRQ sont à la fois des bâtisseurs, investisseurs et opérateurs. Ils tiennent à l'aspect « obligatoire » de la classification, mais souhaitent un système renouvelé, plus souple, plus malléable et tenant compte des réalités de notre époque.

Au lieu de systématiquement faire des visites d'inspection en fonctions de critères spécifiques, pourquoi ne pas faire appel à une firme de clients mystères qui séjournent « pour vrai » deux à trois fois à diverses dates dans un même endroit et qui évaluent vraiment l'établissement d'un point de vue d'utilisateur : les lieux, oui, mais aussi les services, les concessions, les environs...

Un récent sondage démontre que 87 % des Québécois souhaitent le maintien de la classification par étoiles des hôtels et autres établissements d'hébergement. Voilà qui fait contrepoids au projet de loi 100 Loi sur l'hébergement touristique d'abolir le système de classification actuel. Il faut en conclure que les Québécois souhaitent massivement maintenir le système existant et reconnaissent son importance.

Ce sondage nous indique également que plus de la moitié des répondants associent le nombre d'étoiles à l'une des deux principales sources qui influencent leur choix d'un établissement d'hébergement touristique. Le nombre d'étoiles est le deuxième critère en importance, tout juste derrière les commentaires et opinions qu'on retrouve sur les plateformes de location en ligne. En fait, la classification par étoiles revêt la même importance que le bon vieux bouche-à-oreille.

Petite note concernant les commentaires sur les plateformes de type « Tripadvisor ». Il est essentiel de comprendre de quelle façon les utilisateurs sont invités à publier un commentaire au sujet de leur hébergement suite à un séjour. En ce moment, on demande aux clients s'ils ont aimé leur séjour et si la réponse est positive, on leur demande de commenter en échange soit d'un rabais ou d'une valeur ajoutée lors d'un prochain séjour. C'est ainsi très, voire trop, subjectif. Il a d'ailleurs été documenté que certaines entreprises écrivent elles-mêmes (ou demandent à des employés, contre rétribution ou autre type d'avantage) des commentaires élogieux et positifs.

Avec ces résultats, l'AHRQ se campe encore plus solidement dans sa position et demeure convaincue que le système de classification en place est déterminant pour les consommateurs, et ce malgré le fait que les commentaires d'utilisateurs sur les plateformes en ligne gagnent en popularité. En effet, nous croyons qu'il serait risqué pour le consommateur de se fier uniquement aux commentaires de pairs sur les plateformes en ligne pour choisir son hébergement. Nous recommandons un équilibre entre l'opinion des consommateurs et celle d'experts dont la neutralité garantit un standard. Un tel équilibre contribuera sans aucun doute à maintenir la qualité de l'offre en hébergement touristique partout au Québec.

L'IMPORTANCE DE MAINTENIR NOTRE CALIBRE

De l'avis de nos membres — 85 % des membres hôteliers de l'AHRQ sont des propriétaires indépendants dont l'établissement n'est pas lié à une bannière — la classification obligatoire est un incitatif majeur à investir dans l'amélioration des installations et de l'offre de services. Si la classification venait à être facultative ou pire encore, à disparaître, c'est la qualité de l'offre d'hébergement partout au Québec qui risque de se dégrader.

AHRQ_Projet de loi n° 100 Loi sur l'hébergement touristique

Nous sommes convaincus que la popularité de Québec comme destination touristique d'excellence repose en très grande partie sur la qualité de son offre d'hébergement. Nous savons également qu'il est essentiel de maintenir la qualité de notre offre et de notre réputation de qualité. La pandémie liée à la Covid-19 a été TRÈS difficile sur les établissements hôteliers, mais nous nous sommes adaptés et a su gérer les volets sécuritaires et sanitaires. Pourquoi ? Parce que le bien-être, le confort et la sécurité de nos visiteurs sont dans notre ADN. Un système de classification hybride, qui impliquerait une autovalidation pourrait être envisagé. Nous n'adhérons pas à la pensée qui dit « si ce n'est pas brisé, il ne faut pas le réparer » ; nous croyons que même si ce n'est pas brisé, on peut toujours l'améliorer et c'est ce qui fait la force du réseau des membres de l'AHRQ.

On dit que la lourdeur de la gestion du système de classification par étoiles explique ce souhait de le voir aboli. Il est d'ailleurs FAUX de penser que les faibles frais chargés aux opérateurs d'établissements d'hébergement représentent un frein à l'adhésion à la classification obligatoire. Oui, la préparation à l'inspection peut demander temps et efforts, mais est perçue comme étant nécessaire.

Nos opérateurs souhaitent voir un système moins encapsulé sous une tonne de critères. Ils souhaitent un type de classification qui tient compte de leurs réalités bien diverses en matière d'équipement, de localisation, d'héritage historique, mais qui assure en même temps un certain standard pour les visiteurs, d'où la nécessité d'avis neutres basés sur l'utilisation des lieux.

Notre territoire, au Québec, est vaste et le gouvernement investi des sommes importantes afin d'inciter, d'inviter les voyageurs à le visiter en entier, région par région. Comment offrir des expériences d'hébergement de standards équivalents d'une région à l'autre lorsqu'aucune norme n'est établie pour, justement, assurer ces standards ? C'est dans l'intérêt du consommateur que la classification existe, afin qu'il soit averti et conscient du choix d'établissement qu'il fait lorsqu'il réserve.

En plus, au sortir de la pire crise touristique jamais vécue, comment notre parc hôtelier peut-il demeurer compétitif, sécuritaire et sanitaire si aucune norme ne dicte les standards de base lorsque la grande majorité de nos propriétés sont indépendantes ?

EN CONCLUSION

L'Association hôtelière de la région de Québec, face à la commission parlementaire prochaine concernant le projet de loi 100 sur l'hébergement touristique, souhaite voir se maintenir un système de classification basé sur des observations neutres. Elle souhaite voir la répartition des établissements d'hébergement en différentes catégories, regroupées selon leur nature, leurs caractéristiques et leurs services.

Nous recommandons un système qui offre des repères à partir d'informations recueillies par des analystes indépendants, neutres, mandatés pour valider les critères dans un contexte d'utilisation des lieux. Nous encourageons la mise en place d'un système qui mesure la qualité des installations, des services et des équipements tout en tenant compte des éléments liés à la réalité du 21^e siècle devenus essentiels dans le processus décisionnel du client et qui couvrent, entre autres :

- La satisfaction du consommateur
- La qualité générale de son expérience
- La qualité de ses contacts avec le personnel
- L'authenticité de l'offre
- La facilité de réservation par Internet
- La capacité de facilement prendre contact via le web ou les médias sociaux

Projet de loi 100 sur l'hébergement touristique

Mémoire rédigé par Marjolaine de Sa

Directrice générale de l'Association hôtelière de la région de Québec

Août 2021