

Le secteur de l'hôtellerie au Québec : au-delà des apparences

À première vue, le secteur de l'hôtellerie semble inébranlable. Toutefois, un coup d'œil rapproché permet de voir qu'il est en pleine révolution et que l'image de stabilité que présentent la brique et le mortier est un leurre. Des hôtels ferment leurs portes, d'autres sont convertis en résidences pour étudiants alors que se multiplient les offres d'hébergement par des particuliers. En riposte à tous ces changements, les hôteliers rivalisent d'imagination et ils offrent à leur clientèle des concepts novateurs qui changent les façons de faire et qui les obligent à revoir à la fois les standards, les pratiques de gestion et l'accueil. À ces bouleversements dans l'industrie s'ajoute une lutte de plus en plus âpre pour les destinations de congrès ou de vacances. Bref, la pression est à la hausse pour l'industrie de l'hébergement et les paramètres économiques ne lui sont pas tous favorables en 2015, loin de là. Le secteur de l'hôtellerie a du pain sur la planche et n'aura d'autre choix que de travailler en équipe avec les autres partenaires de l'industrie touristique.

UNE ÉVOLUTION CONTRASTÉE DEPUIS LE DÉBUT DU SIÈCLE

À la lumière des données disponibles sur le nombre de chambres disponibles au Québec dans les établissements hôteliers et les résidences de tourisme, on constate qu'il a plafonné en 2008 et 2009 autour de 77 000 unités pour diminuer par la suite (graphique 1). La moyenne du nombre de chambres disponibles s'est établie à 70 871 en 2014 (11 mois).

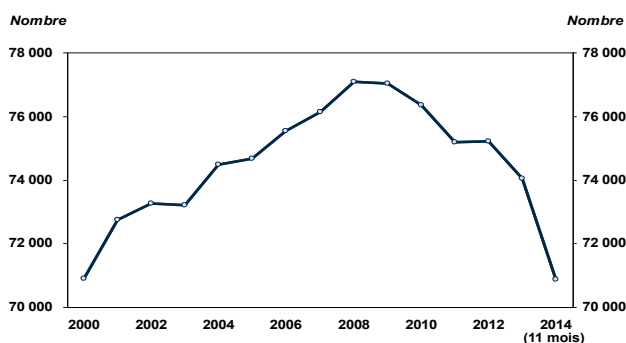
Pourquoi une baisse de cette ampleur? La santé du secteur de l'hôtellerie est liée de près à l'évolution de la conjoncture économique, mais on ne peut attribuer entièrement la diminution du nombre d'unités à la récession. Il est vrai que le climat économique a été particulièrement hésitant depuis 2009 tant en Europe, aux États-Unis, au Canada qu'au Québec, ce qui a pu jouer sur la demande à la fois dans le

secteur des affaires et celui de l'agrément. Ainsi, un certain nombre d'hôtels ont fermé leurs portes. À titre d'exemple, on peut mentionner à Montréal le Delta Centre-Ville en 2013, l'Hôtel Renaissance et le Château Royal. À Québec, on retrouve l'Auberge des Gouverneurs, à Saint-Hyacinthe, l'Hôtel des Seigneurs ou, encore, à Val David, La Sapinière, pour ne nommer que ceux-là. Nombre d'entre eux ont désormais une nouvelle vocation (hébergement pour étudiants, résidences pour personnes âgées, logements locatifs, etc.). En parallèle, on a vu de plus en plus de particuliers ouvrir leur domicile aux voyageurs contre rémunération, sans que ces chambres n'apparaissent dans les statistiques officielles. La question de l'hébergement fantôme sera abordée un peu plus loin.

Enfin, des changements méthodologiques, attribuables à des modifications dans l'enquête qui permet de recenser le nombre de chambres, ont aussi contribué à réduire le nombre d'unités. Les nouveaux critères auraient retranché au-delà de 1000 unités notamment, depuis 2012, ce qui accentue la tendance à la baisse.

Du côté des chambres occupées, on constate que leur nombre a culminé une première fois en 2008 pour ensuite chuter de façon importante et remonter graduellement (graphique 2 à la page 2) au fur et à mesure. Ainsi, le taux d'occupation moyen a évolué en dents de scie depuis 14 ans (graphique 3 à la page 2). Il a atteint 56,1 % en 2014 (moyenne 11 mois), le meilleur score depuis l'année 2000. Ce résultat est également attribuable au nombre d'unités qui est en diminution dans le réseau officiel de l'hébergement.

Graphique 1 – Québec : le nombre de chambres disponibles est en baisse...



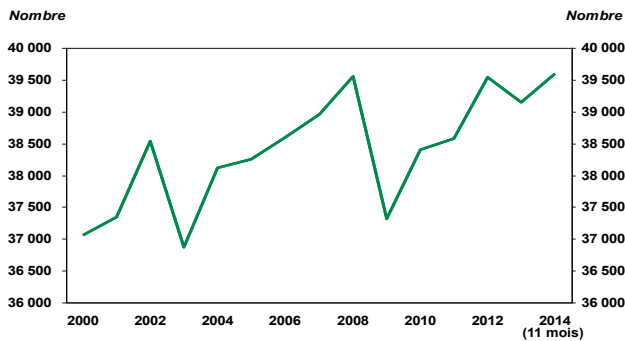
Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

François Dupuis
Vice-président et économiste en chef

Joëlle Noreau
Économiste principale

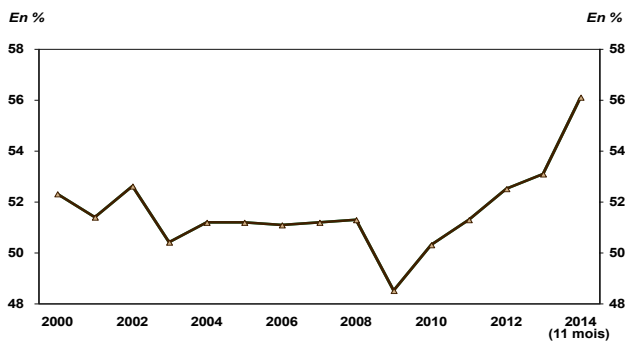
418-835-2450 ou 1 866 835-8444, poste 2450
Courriel : desjardins.economie@desjardins.com

Graphique 2 – Québec : cependant, le nombre de chambres occupées est en hausse



Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Graphique 3 – Québec : conséquemment, le taux d'occupation moyen a augmenté



Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

On se doute bien que le taux varie de façon importante d'une région à l'autre. Les graphiques en annexe permettent de comparer les régions en fonction de la moyenne québécoise. Ainsi, les régions de Laval, de Montréal, de Québec et de l'Abitibi-Témiscamingue occupent le peloton de tête dont le taux est supérieur à celui du Québec. On remarque que le sommet a été atteint au début des années 2000 à Montréal et à Laval. Pour Québec, le taux d'occupation a culminé en 2008, avant la récession et lors des célébrations du 400^e anniversaire qui ont attiré tant les touristes d'affaires, de congrès que d'agrément. Enfin, l'Abitibi-Témiscamingue a un parcours atypique, l'activité minière générant un achalandage important, au fil de l'appréciation du prix des métaux et des travaux d'exploration et d'exploitation.

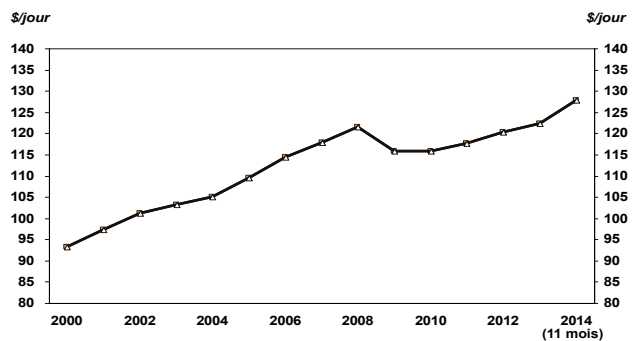
Certaines régions hors du peloton de tête ont connu une progression plus rapide que la moyenne québécoise après la récession. On peut penser à celles de Duplessis et de Manicouagan qui ont ressenti les effets de la fièvre pour les métaux et du chantier hydroélectrique de la rivière Romaine, notamment. La consultation des graphiques permet de constater plusieurs choses. D'une part, le niveau du taux d'occupation au sein même d'une région fluctue de façon importante en seulement quelques années. Il convient donc de regarder ces chiffres avec précaution. D'autre part,

elles mettent en lumière le volet « affaires » de l'hébergement qui peut influencer de façon importante l'évolution et la bonne santé du secteur¹.

LE PRIX DES CHAMBRES, PAS TOUJOURS À LA HAUSSE...

Les gens de l'industrie sont bien au fait que les prix quotidiens moyens ne sont pas figés et que s'ils augmentent la plupart du temps, ils peuvent tout aussi bien diminuer (graphique 4). C'est ce qui a été observé notamment en 2009 alors que le prix quotidien moyen est passé à 115,80 \$ par chambre (toutes les données sont en dollars courants), lui qui s'établissait à 121,40 \$, au Québec, l'année précédente. Fait à noter, ce prix de 2009 était inférieur à celui de 2007. On devine aisément que ce prix varie d'une région à l'autre.

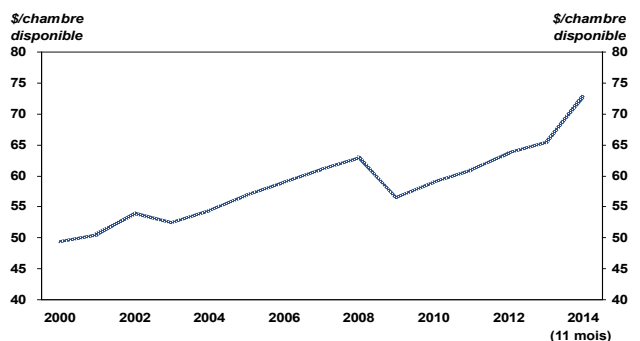
Graphique 4 – Québec : le prix quotidien moyen par chambre est de nouveau en hausse



Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

De même, le revenu moyen par unité disponible a fluctué entre 2000 et 2014 et pas toujours à la hausse². Le graphique 5 permet de voir qu'il y a eu une diminution en 2003

Graphique 5 – Québec : le revenu moyen par chambre disponible est reparti à la hausse depuis 2010



Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

¹ Pour les régions touristiques des Îles-de-la-Madeleine et de la Gaspésie, les données sont disponibles jusqu'en 2012 uniquement. Le taux d'occupation se situait respectivement à 41,7 % et à 43,5 % alors que la moyenne québécoise était à 52,5 % cette même année.

² Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS), Revenu moyen par unité disponible (RMPUD) : « Résultat du revenu brut mensuel divisé par le nombre d'unités de location disponibles pendant la période définie. »

(-2,8 %) et en 2009 (-10,3 %). La baisse de 2009 a été plus importante et elle a été particulièrement sentie dans la région métropolitaine de recensement de Montréal (-15,4 %), notamment dans la région immédiate de Montréal (-17,1 %) et dans la région métropolitaine de Québec (-18,5 %).

DE L'ABRI POUR LA NUIT À L'EXPÉRIENCE INOUBLIABLE

Le secteur de l'hôtellerie a grandement évolué et les changements se sont accélérés ces dernières années. Il est loin le temps où l'hébergement consistait à offrir un abri pour la nuit. De plus en plus, les hôteliers sont en mode séduction pour satisfaire et fidéliser la clientèle visée. En cette matière, les initiatives se multiplient : des nécessaires d'urgence pour les voyageurs ayant perdu leurs bagages aux peignoirs pour les enfants, en passant par les menus allégés, les initiatives de recyclage, la multiplication d'écrans tactiles (menus au restaurant de l'hôtel, les activités offertes sur le site ou à proximité, etc.) ou la création d'ambiance par une décoration très typée pour ne nommer que celles-là.

Des hôtels et des gîtes axent leurs efforts sur le « bien-être ». Pour certains, le bien-être se définit par la qualité du sommeil qui passe par une foule de détails (confort de la literie, insonorisation, qualité de l'air, etc.). D'autres facilitent la vie de leurs hôtes en soignant leurs habitudes d'entraînement (itinéraires de jogging, prêt d'équipement (vélos, par exemple) et de vêtements, ouverture des salles d'entraînement 24 heures sur 24, séances de yoga, entre autres). Les idées ne manquent pas pour s'assurer de répondre aux attentes des clients. En fait, dans un marché où la concurrence s'intensifie, il n'y a pas de place pour l'immobilisme. Il en va de la vitalité, voire de la survie des établissements eux-mêmes.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION CHANGENT LA DONNE

Qui eût cru que les technologies de l'information bouleverseraient le secteur de l'hébergement? De toute évidence, l'accueil, la vente et le marketing de l'industrie sont passés au 21^e siècle... Ainsi, les établissements doivent s'afficher sur le Web. Afin de multiplier leur visibilité, les hôteliers ont également recours aux agences de voyages en ligne. Ces dernières présentent différents avantages comme une diffusion internationale, un taux d'occupation supérieur, des facilités tant du point de vue de la réservation que du paiement, une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et des applications mobiles³.

Toutefois, tout n'est pas rose et plusieurs pratiques soulèvent de la grogne. Quelques agences ont des taux de commission qui peuvent atteindre jusqu'à 30 % ou, encore, certaines demandent une avance de commissions sur des séjours qui n'ont pas encore été effectués. Devant ces difficultés, des chaînes hôtelières et les associations hôtelières ont mis sur pied de nouveaux canaux de communication et de distribution. En parallèle, les établissements tentent d'augmenter leurs ventes sur leurs propres sites, mais la compétition est féroce sur les moteurs de recherche où les premiers rangs sont très convoités par les agences. De même, ces dernières ont déjà fait leurs armes en ce qui a trait aux applications mobiles, ce qui n'est pas toujours le cas des hôteliers. Quoi qu'il en soit, des hôtels ont mis en place des programmes et des promotions pour diriger les demandes sur leurs sites.

S'il existe des frictions avec certaines agences en ligne pour la location de chambres dans des établissements reconnus, on parle davantage d'un corps-à-corps qui s'est engagé entre l'industrie hôtelière et le marché fantôme de la location dans des résidences privées. À l'heure actuelle, des plateformes numériques comme Airbnb, FlipKey ou HomeAway sont des carrefours où l'on peut louer à la journée, à la semaine ou au mois, une chambre, un appartement ou une maison, et ce, partout dans le monde. En 2014, le potentiel de Airbnb était estimé à 500 000 logements dans 34 000 villes⁴.

Là où le bât blesse, c'est que certains locateurs se présentent comme des exploitants immobiliers alors qu'ils se comportent comme des hôteliers⁵. En fait, alors que les gîtes paient des taxes, des assurances et des permis, les locateurs se soustraient à cette obligation ce qui fait en sorte que cette pratique est communément appelée « hébergement illégal ». Les arguments du secteur hôtelier contre ce mode de conduite sont les suivants : premièrement, il s'agit d'évasion fiscale de la part des locateurs qui omettent ces revenus dans leur déclaration de fin d'année. Ensuite, ces locateurs profitent du marketing servant à faire la promotion d'une destination alors que les sommes destinées à financer ces campagnes sont prélevées à même une taxe additionnelle auprès des établissements officiels. Par ailleurs, le manque de standards dans ce type d'hébergement fait en sorte qu'il n'y a pas d'obligation à se conformer à des normes, alors que les établissements officiels doivent engager des frais pour les respecter. Pour l'heure, au Québec, un comité consultatif a été mis sur pied au début de 2014 pour travailler à des solutions puisque le phénomène dépasse largement les régions de Montréal et de Québec.

³ Pour en savoir davantage sur le sujet, voir : UQAM, Chaire en tourisme Transat, Aude Lenoir, *Hôteliers : ce que vous devez savoir sur les agences en ligne*, octobre 2013.

⁴ Pour en savoir davantage sur le sujet, voir UQAM, Chaire en tourisme Transat, Claudine Barry, *Rivaliser avec Airbnb*, 14 mai 2014.

⁵ Radio-Canada, *Airbnb à Montréal : moins d'argent dans les coffres de l'État et des gîtes?*, 11 décembre 2014.

Tableau 1 – Secteur de l'hébergement au Québec Un aperçu de l'année 2015 : les points positifs et négatifs

Points positifs

- . Faiblesse du dollar canadien.
- . Amélioration de la situation des ménages américains.
- . Coûts de l'énergie (transport, chauffage, cuisine).
- . Destination sécuritaire.
- . Taux d'intérêt bas.

Points négatifs

- . Niveau d'endettement des ménages québécois et canadiens.
- . Effets de la rationalisation dans les entreprises et autres.
- . Moins de congrès internationaux attendus qu'en 2014 tant à Montréal qu'à Québec.
- . Place croissante de carrefours numériques facilitant les échanges privés.
- . Concurrence internationale.

Source : Desjardins, Études économiques

Enfin, les technologies de l'information peuvent tout aussi bien construire que détruire la réputation d'un établissement. La rapidité avec laquelle l'information circule sur Internet et la possibilité de transmettre des commentaires jusqu'aux confins de la planète laissent peu de place à l'erreur. Décidément, le secteur de l'hébergement est sous pression.

QUELQUES PARAMÈTRES POUR L'ANNÉE 2015

Il est toujours hasardeux de faire une prévision. De nombreux facteurs économiques sont en cause et il est difficile de savoir quels seront ceux qui pèseront le plus lourd. Néanmoins, le tableau 1 permet d'avoir un aperçu des éléments économiques qui pourraient jouer sur le succès de l'industrie cette année. Ainsi, au chapitre des points positifs, le dollar canadien favorisera l'entrée des voyageurs étrangers et il limitera les sorties des Canadiens et des Québécois hors du Canada. Les ménages américains de leur côté verront leur situation économique s'améliorer, notamment avec la création d'emplois et la diminution du taux de chômage. Par ailleurs, le coût de l'énergie sera aussi à l'avantage des voyageurs et des établissements d'hébergement qui verront diminuer leur facture au moins pour un moment. Les taux d'intérêt très bas sont propices aux investissements, à l'heure où la concurrence est de plus en plus vive. Enfin, le Canada et le Québec demeurent des destinations sécuritaires, ce qui n'est pas un argument négligeable.

Du côté des points négatifs, le niveau d'endettement des ménages québécois et canadiens laisse peu de marge de manœuvre pour dépenser en hébergement hôtelier. De même, les efforts des entreprises et des gouvernements pour contenir, voire réduire les dépenses, ne sont pas propices aux déplacements et aux séjours hors des lieux de travail. La diminution du nombre de congrès internationaux en 2015 par rapport à 2014 à Montréal et à Québec est un autre point à considérer. La popularité croissante des carrefours numériques tels Airbnb semble plus rapide que la riposte de l'industrie qui, néanmoins, s'organise peu à peu. Enfin, la concurrence internationale s'intensifie, ce qui requiert un redoublement d'effort pour attirer l'attention sur le Québec.

Si, a priori, la balance semble pencher du côté négatif, il ne faudrait pas en conclure pour autant que l'année 2015 n'apportera que des difficultés et que tous les indicateurs seront à la baisse. S'il était aussi facile de prévoir, on n'observerait pas de fluctuations aussi importantes comme celles notées ces dernières années dans les données sur le nombre de chambres, le taux d'occupation et le revenu moyen par unité disponible. Les pronostics peuvent changer sous le coup d'une mauvaise nouvelle au chapitre de la santé humaine ou animale (ex. : SRAS en 2003, grippe aviaire), de problèmes politiques (ex. : conflit dans une région du monde, terrorisme) ou sociaux, pour ne donner que quelques exemples.

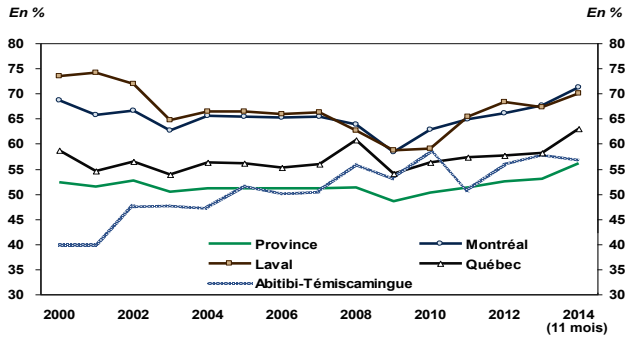
TRANQUILLE, L'INDUSTRIE DE L'HÉBERGEMENT?

Les apparences sont trompeuses : la brique et le mortier donnent un caractère de permanence à un secteur qui est en plein bouleversement. Bien que l'hébergement soit une activité économique très concrète, de plus en plus d'aspects de celle-ci se dématérialisent avec l'utilisation d'Internet. Bien évidemment, on va au-delà de « l'abri pour la nuit ». Désormais, l'hébergement s'accompagne d'une offre qui est ancrée dans un quartier, une ville ou une région, que ce soit par ses activités ou ses saveurs. La popularité croissante de l'hébergement fantôme répond à un besoin, il faut se demander si il est en train de révolutionner le milieu. Un des grands défis du secteur officiel de l'hébergement est de trouver des réponses à cette demande afin de garantir une expérience insurpassable à la clientèle tout en conservant la pérennité de ses activités. Il doit le faire en coopération avec l'industrie touristique dans son ensemble : voilà tout un programme en perspective.

Joëlle Noreau
Économiste principale

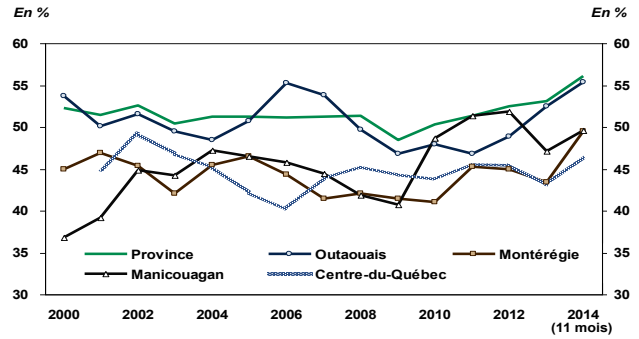
Annexe – Taux d'occupation dans les régions touristiques québécoises

Taux d'occupation : les régions qui surpassent la moyenne québécoise en 2014 (11 mois)



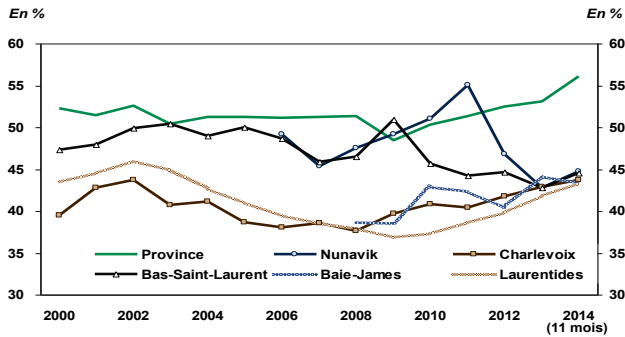
Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Un taux d'occupation entre 46 % et 56 % en 2014 (11 mois)



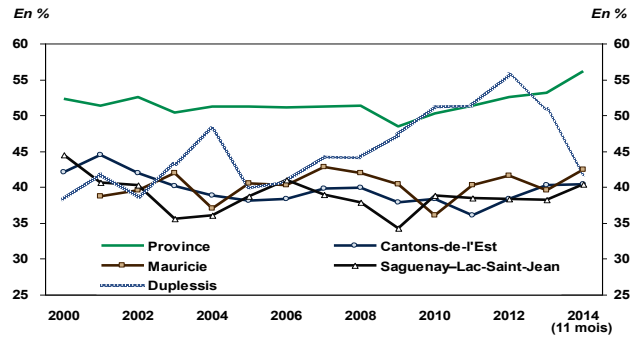
Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Un taux d'occupation entre 43 % et 45 % en 2014 (11 mois)



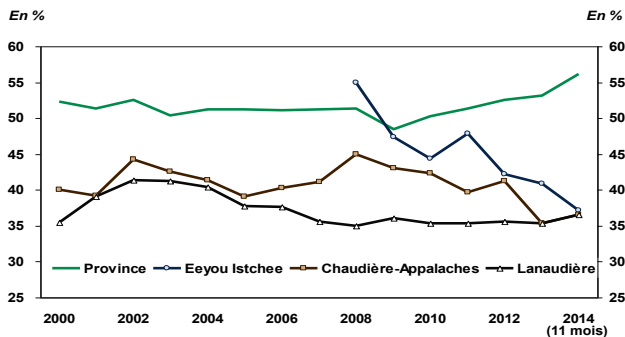
Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Un taux d'occupation légèrement au-delà de 40 % en 2014 (11 mois)



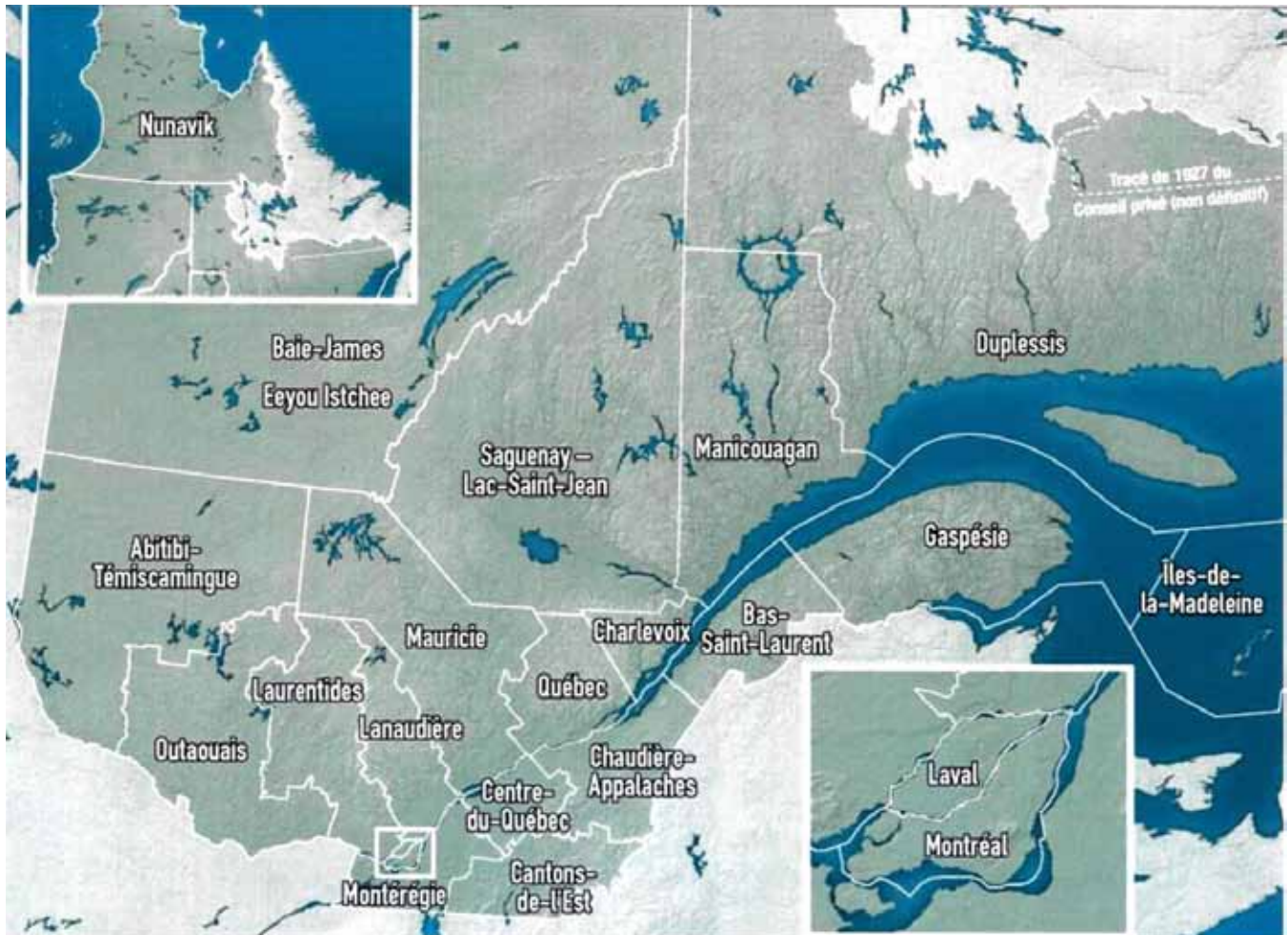
Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Un taux d'occupation légèrement en deçà de 40 % en 2014 (11 mois)



Source : Ministère du Tourisme, Base de diffusion de données stratégiques (DDS)

Régions touristiques du Québec



Source : Ministère du Tourisme, <http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/regions.html>