



# PROVINCE DE QUÉBEC ENQUÊTE SUR L'ÉTAT PERÇU DU MARCHÉ HÔTELIER

Mars 2010

## INTRODUCTION

Horwath HTL a récemment réalisé sa troisième enquête à l'échelle mondiale, intitulée « *Global Hotel Market Sentiment Survey* », afin de sonder les perspectives perçues par les gestionnaires hôteliers de l'industrie en ce qui a trait aux tendances et circonstances affectant les marchés hôteliers mondiaux, nationaux, et provinciaux.

Considéré comme la plus réputée firme de consultants spécialisés en hôtellerie, tourisme et loisirs (« HTL »), avec des bureaux dans 47 villes et 37 pays à travers le monde, Horwath HTL a demandé aux hôteliers de formuler leurs attentes à l'égard du taux d'occupation, du prix quotidien moyen, et du chiffre d'affaires global de leurs entreprises, tout en se penchant également sur l'impact de facteurs clefs affectant le marché et l'industrie dans son ensemble.

Le rapport « *Global Hotel Market Sentiment Survey* » de Horwath HTL présente les faits saillants de l'enquête réalisée dans 55 pays. Des plus de 2 000 répondants, 42 % étaient européens, suivis de ceux de l'Asie (31 %), de l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud (11 %), de la région de l'Australie – Pacifique (10 %) et de l'Afrique – Moyen Orient (5 %).

Le présent rapport, soit « *L'enquête sur l'état perçu du marché hôtelier* », présente les résultats de cette enquête qui ont été colligés auprès de plus de 140 hôteliers de la province de Québec.

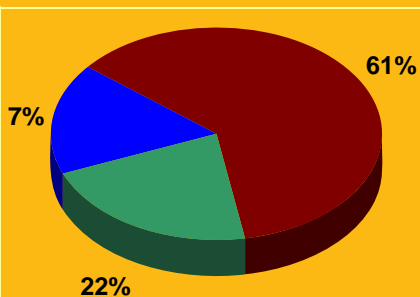
Près de 22 % des hôteliers qui ont collaboré sont situés dans la région touristique de Montréal, tandis que 7 % étaient plutôt de la région touristique de Québec et 61 % provenaient des 19 autres régions touristiques québécoises. Quant à la classification des répondants, notons qu'environ 9 % de l'échantillon consiste en des dirigeants d'établissements cotés 5 étoiles, 58 % sont cotés 4 étoiles, et 33 % sont cotés 3 étoiles.

En ce moment, et considérant la crise économique et financière mondiale récente, il n'est pas surprenant que lors de nos sondages passés, la plupart des marchés au Québec aient démontré une perception négative sur les perspectives alors escomptées pour l'année 2009.

Toutefois, l'enquête effectuée en début 2010 démontre que les hôteliers au Québec, ainsi qu'à travers le monde, estiment que le pire est passé. Avec un optimisme prudent, ces mêmes hôteliers considèrent que l'industrie enregistrera des croissances de la demande, du prix quotidien moyen et du chiffre d'affaires global en 2010.

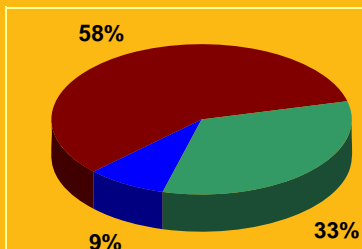
Notons par contre que beaucoup estiment qu'il faudra de 18 à 24 mois avant d'atteindre des taux d'occupation et les prix quotidiens moyens comparables à ceux enregistrés en 2007 et 2008.

PROFIL DES RÉPONDANTS  
PAR RÉGION



- Région de Montréal
- Région de Québec
- Autres régions

PROFIL DES RÉPONDANTS  
PAR CLASSIFICATION



- 5 étoiles
- 4 étoiles
- 3 étoiles



[www.HorwathHTL.com](http://www.HorwathHTL.com)

**Légende pour le classement :**

Forte baisse	-150,0
Baisse	-75,0
Identique	0
Hausse	75,0
Forte hausse	150,0

**« Les hôteliers québécois, avec un « Classement des perceptions » général de 21, sont de beaucoup plus optimistes à l'égard de l'année 2010 que leurs confrères américains et ce sont les hôteliers Montréalais, notamment en raison du retour du Grand Prix F1 en 2010, qui sont les plus optimistes pour l'année en cours. »**

**Classement des perceptions :**

	Février 09	Juillet 09	Février 10
Québec	-39	-42	21
Canada	-44	-46	21
États-Unis	-55	-61	1
Mondial	-35	-44	27

**Classement des perceptions :**

	Février 2010
Province	21
Montréal	22
Québec	18
Autres régions	20

**CLASSEMENT DES « PERCEPTIONS »**

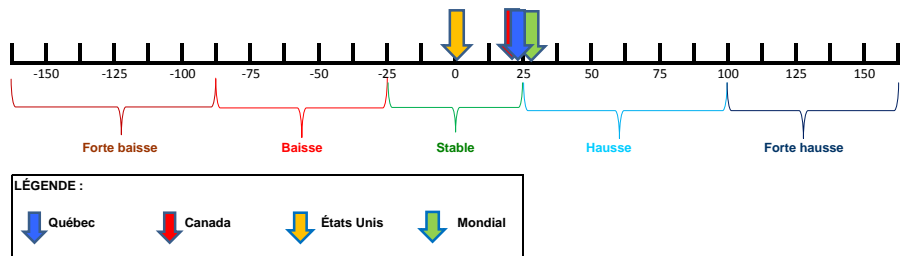
Afin de mesurer et classer les résultats entre les régions et les pays, Horwath HTL a créé un index qui représente une moyenne générale du « Classement des perceptions » à partir de l'ensemble de toutes les réponses à l'enquête. Un pointage a été assigné à chaque réponse et une compilation a été réalisée.

L'index a été gradué sur une échelle de -150 à +150 où un pointage de -150 représentait un sentiment de pessimisme absolu, une note de zéro indiquait une perception inchangée sur les perspectives pour l'année 2010 comparativement à 2009, alors qu'un pointage de +150 représentait un sentiment de très grand optimisme pour 2010 par rapport à l'an dernier. L'objectif d'utiliser un tel index est également afin d'être en mesure de comparer les résultats de cette enquête avec ceux d'enquêtes récentes et futures réalisées par Horwath HTL.

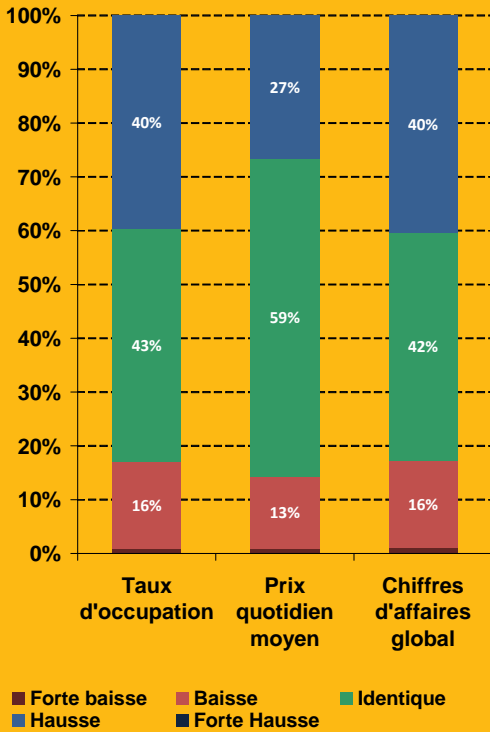
Les perceptions des hôteliers au sein de tous les pays sondés pendant l'année 2009 démontraient clairement l'impact de la crise économique mondiale de 2008-2009. L'inverse est aussi vrai. Avec des signes d'une reprise de l'activité économique à travers presque le monde entier, y compris au Canada et au Québec, les hôteliers sont maintenant plus optimistes à l'égard des résultats prévisionnels pour l'année en cours. L'indice mondial de classement des perceptions s'est alors établi en février 2010 à 27, indiquant un niveau d'appréciation beaucoup plus positif qu'en février et juillet 2009 alors que les indices s'établissaient à -35 et -44, respectivement.

Notons que les États-Unis qui demeurent parmi les nations les plus affectées par les effets de la récession économique récente. Avec un prix quotidien qui ne cesse d'être escompté depuis 18 mois, il n'est ainsi pas surprenant d'y constater un indice de classement des perceptions seulement de l'ordre de 1, comparativement à 21 pour le Canada comme pour le Québec.

Pour le Québec, ce sont les hôteliers de la région de Montréal qui semblent les plus optimistes, avec un indice de 22 comparativement à 18 pour la région de Québec et 20 pour les autres régions de la province. Notons que la ville de Québec continue de subir le contrepoids des bons résultats enregistrés en raison des événements reliés au 400<sup>ième</sup> anniversaire de la fondation de la ville, alors que les hôteliers de Montréal attendent, avec impatience et jubilation, le retour du Grand Prix du Canada en juin 2010 suite à son annulation en 2008 pour l'été 2009.



**RATIO DES RÉPONSES :**



**Performance du marché - Classement :**

	Taux d'occ	Prix quotidien moyen	Chiffre d'affaires total	Classement
Québec	16	9	17	14
Canada	17	9	17	14
États-Unis	14	-32	-11	-10
Mondial	27	6	21	18

**Performance du marché - Classement :**

	Taux d'occ	Prix quotidien moyen	Chiffre d'affaires total	Classement
Province	16	9	17	14
Montréal	20	10	17	16
Québec	8	4	21	11
Autres régions	17	9	15	14

## PERFORMANCES PROJÉTÉES POUR L'ANNÉE 2010 AU SEIN DES MARCHÉS

Dans le sondage mené au début 2010, la première question demandait aux répondants d'estimer la performance de leur marché régional pour l'année 2010 comparativement à celle de l'année 2009.

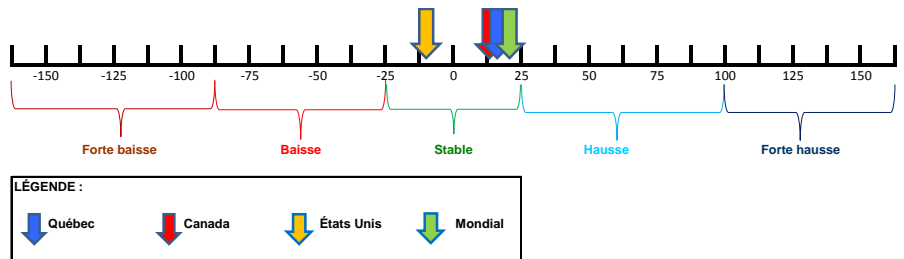
Seule une petite portion des répondants projette que leur environnement concurrentiel enregistrera des diminutions de performance pendant l'année 2010 (17 % des répondants au niveau du taux d'occupation, 14 % au niveau du prix quotidien moyen et 18 % en ce qui a trait aux revenus totaux).

La majorité des hôteliers sondés (entre 42 % et 59 %) estiment que les performances du marché pendant l'année 2010 seront plus ou moins identiques à celles de 2009, et ce au niveau des taux d'occupation, des prix quotidiens moyens et du chiffre d'affaires global.

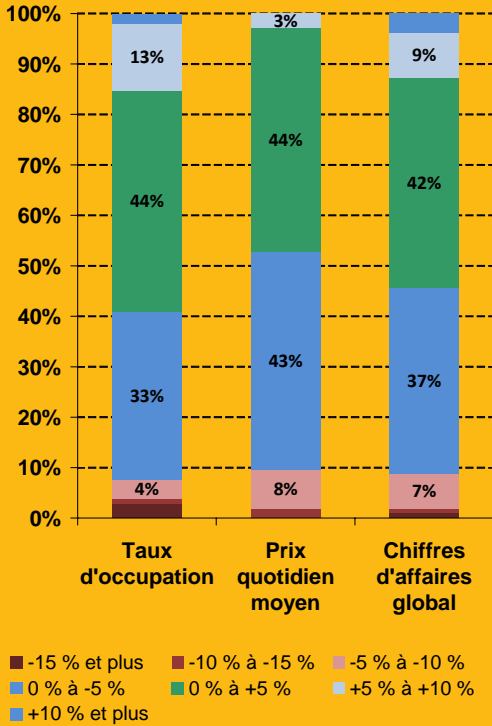
Il demeure qu'une proportion de 40 % des répondants prévoit une croissance du taux d'occupation, tandis que 27 % des répondants s'attendent à une augmentation du prix quotidien moyen, et 40 % anticipent une amélioration du chiffre d'affaires global dans leur marché.

En 2009, et en raison des célébrations du 400<sup>ième</sup> anniversaire de la fondation de Québec au cours de 2008, les répondants de la région de Québec étaient les plus nombreux à anticiper une diminution des performances pendant l'année qui vient de se terminer. Par contre, et malgré la récession de 2009, les résultats pour la région touristique de Québec pour l'année 2009, bien qu'inférieurs à ceux de 2008, étaient comparables aux résultats de 2007. C'est ainsi qu'on note, en raison d'une bonne performance en 2009, que ces hôteliers sont plus conservateurs à l'égard de 2010 comparativement à leurs confrères montréalais.

Pour les hôteliers montréalais, l'année 2009 fut très difficile compte tenu la crise économique, la récession mondiale subséquente, la force du dollar canadien, et l'annulation du Grand Prix du Canada, entre autres. Avec un retour de cet événement d'importance, combiné à des ajouts à l'inventaire hôtelier beaucoup plus modérés en 2010, les répondants de cette région semblent plus optimistes que leurs confrères d'autres régions quant aux prospects de croissance du taux d'occupation et du prix quotidien moyen en 2010.



RATIO DES RÉPONSES :



**« Plus de 40 % des répondants anticipent que leur performance s'améliorera de près de 5 % en 2010, et ce tant au niveau du taux d'occupation qu'au niveau de prix quotidien moyen et du chiffre d'affaires global. »**

## PERFORMANCES PROJÉTÉES POUR L'ANNÉE 2010 AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

La deuxième question demandait aux hôteliers d'estimer leur performance pour l'année 2010 comparativement à celle de l'année 2009.

Près du tiers des répondants indique s'attendre que leur taux d'occupation enregistrera une diminution de 0 % à 5 % en 2010 alors que près de 44 % indiquent qu'ils anticipent une croissance de 0 % à 5 % pour l'année. Cette même tendance se répète pour le prix quotidien moyen anticipé, avec 43 % indiquant une baisse projetée de 0 % à 5 % et 44 % indiquant une augmentation prévue de 0 % à 5 %.

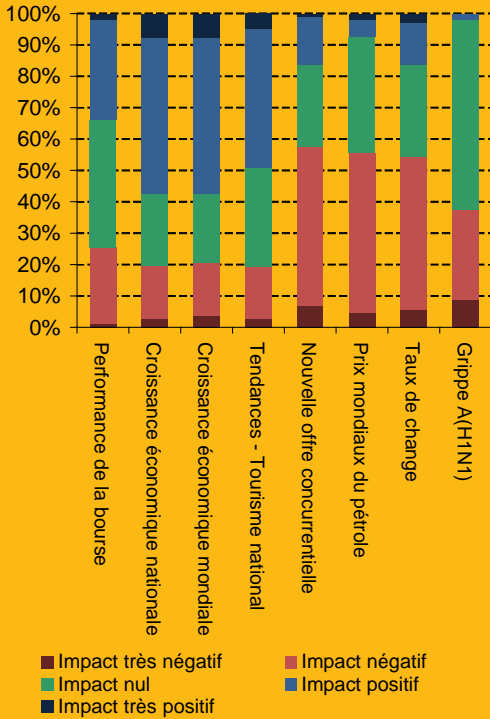
L'effet sur le chiffre d'affaires global est que 42 % anticipent une croissance de 0 % à 5 % de celui-ci, alors que 37 % anticipent une stagnation à une diminution de 0 % à 5 % à ce chapitre.

Pour les diverses régions de la province, on note que le tiers des répondants prévoit une diminution de l'ordre de 0 % à 5 % du taux d'occupation de leurs établissements. À Montréal, comme à Québec, plus de 50 % des répondants anticipent une croissance en termes d'occupation de 0 % à 5 % alors que dans les autres régions de la province, environ 38 % prévoient une croissance comparable, et  $\pm 20$  % anticipent une croissance de leur taux d'occupation de plus de 5 % (comparativement à 9 % à Montréal et 6 % à Québec).

Ces mêmes tendances se répètent au niveau de prix quotidien moyen alors que le 35 % à 45 % des répondants de Montréal, Québec et des autres régions touristiques prévoient une diminution de l'ordre de 0 % à 5 % de leur prix quotidien moyen en 2010, alors qu'à Montréal, comme à Québec,  $\pm 50$  % des répondants anticipent une croissance de 0 % à 5 %. Dans les autres régions de la province, environ 38 % prévoient une croissance comparable et 16 % anticipent une croissance de leur prix quotidien moyen de plus de 5 % (comparativement à  $\pm 0$  % à Montréal et à Québec).

Le résultat de ces projections est qu'entre 35 % à 44 % des répondants au sondage anticipent une diminution de leur chiffre d'affaires global de 0 % à 5 % alors que 50 % des répondants à Montréal prévoient une croissance de 0 % à 5 %, comparativement à 44 % à Québec et 38 % dans les autres régions. Par contre, 16 % des répondants situés dans les régions autres que Montréal et Québec prévoient une croissance de leur chiffre d'affaires global de plus de 5 %, et ce comparativement à seulement 9 % à Montréal et 6 % à Québec.

**RATIO DES RÉPONSES :**



**« Pour les hôteliers du Québec, c'est la croissance économique qui aura l'impact le plus positif sur le marché hôtelier alors que l'ajouts de nouvel hôtels, le prix du pétrole et la force du dollar canadien sont parmi les facteurs qui pourraient influencer négativement une forte reprise de l'industrie en 2010. »**

**Classement du degré d'influence des facteurs du marché :**

	Québec	Canada	Mondial
1. Performance de la bourse	7	2	4
2. Croissance économique nationale	32	28	26
3. Croissance économique mondiale	30	23	24
4. Tendances - Tourisme national	24	18	31
4. Nouvelle offre concurrentielle	-35	-37	-23
6. Prix mondiaux du pétrole	-38	-32	-20
7. Taux de change	-31	-28	-18
8. Grippe A(H1N1)	-33	-29	-28

**FACTEURS AFFECTANT LA PERFORMANCE**

Chaque hôtelier s'est aussi fait demander sa position à l'égard de huit facteurs qui affectent la performance de l'industrie hôtelière, soit (1) les marchés boursiers canadiens et étrangers, (2) les tendances de la croissance de l'économie locale, (3) les tendances de la croissance de l'économie mondiale, (4) les tendances touristiques nationales, (5) les ajouts d'inventaire hôtelier concurrentiel, (6) le coût du pétrole sur le marché mondial, (7) les taux de change, et (8) l'effet en raison de la grippe A(H1N1). L'objectif était de clairement identifier quels facteurs inquiétaient le plus les hôteliers à court terme et de quelle façon ces facteurs pourraient influencer la performance de leurs établissements hôteliers pour l'année 2010.

Pour les répondants au Québec, c'est la croissance économique mondiale, combinée aux tendances touristiques nationales, qui ont motivé les réponses les plus positives auprès des hôteliers sondés, alors qu'entre 49 % et 58 % des participants ont indiqué que l'amélioration des conditions économiques nationales et internationales devrait avoir un impact positif à court et moyen termes sur la performance hôtelière.

Les variations déjà enregistrées et anticipées sur les marchés boursiers sont aussi perçues comme un facteur positif pour le marché hôtelier de 2010.

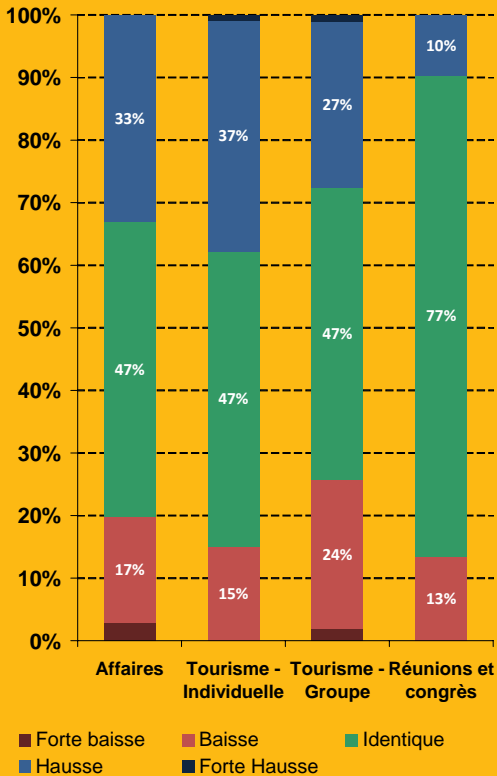
D'un autre côté, le prix du pétrole et les ajouts anticipés à l'inventaire hôtelier concurrentiel sont parmi les préoccupations les plus inquiétantes des hôteliers pour l'année 2010. En soi, une majorité d'hôteliers (56 % à 58 % des répondants) se dit très inquiète à ces propos et leur impact sur les habitudes de voyages de leurs clients et sur la demande pour des nuitées.

La situation est similaire à propos du taux de change des devises. La force du dollar canadien, considérée comme une préoccupation importante de 54 % des répondants et un frein important pour attirer les clientèles d'outre-frontières, continue d'être un enjeu perçu comme ayant potentiellement un impact négatif pour les hôteliers du Québec et du Canada en 2010.

En utilisant l'index, c'est la performance des marchés boursiers (7 points), les tendances de la croissance de l'économie locale (32 points) et mondiale (30 points), combinées aux tendances touristiques nationales (24 points), qui enregistrent des résultats positifs, indiquant que tous ces facteurs sont perçus comme pouvant influencer positivement la performance de l'industrie en 2010.

Les participants à l'enquête perçoivent que l'ajout de nouveaux hôtels dans le marché (-35 points), combiné à une croissance possible du prix du pétrole (-38 points), à la force du dollar canadien (-31 points) et à la médiatisation due à la grippe A(H1N1) (-33 points), auront fort probablement l'impact le plus néfaste sur la performance hôtelière, motivant ainsi des résultats parmi les plus faibles.

**RATIO DES RÉPONSES :**



**« C'est une reprise de la clientèle de tourisme individuel qui permettra les croissances les plus importantes du taux d'occupation et du chiffre d'affaires global en 2010. »**

**Performance selon les segments de clientèles :**

	Québec	Canada	Mondial
1 - Affaires	8	10	20
2 - Tourisme - Individuelle	18	16	24
3 - Tourisme - Groupe	1	0	9
4 - Réunions et congrès	-3	-1	15

**Performance selon les segments de clientèles :**

	Province	Montréal	Québec	Autres rég.
1 - Affaires	8	10	8	7
2 - Tourisme - Individuelle	18	13	17	20
3 - Tourisme - Groupe	1	3	4	-1
4 - Réunions et congrès	-3	-10	0	-1

**PERFORMANCE DES SEGMENTS DE MARCHÉ**

La dernière question traitait des attentes de chaque participant en termes de performance prévue pour 2010 à l'égard des principaux segments de clientèle, soit les clientèles d'affaires, de tourisme individuel, de tourisme de groupe, et de réunions ou congrès.

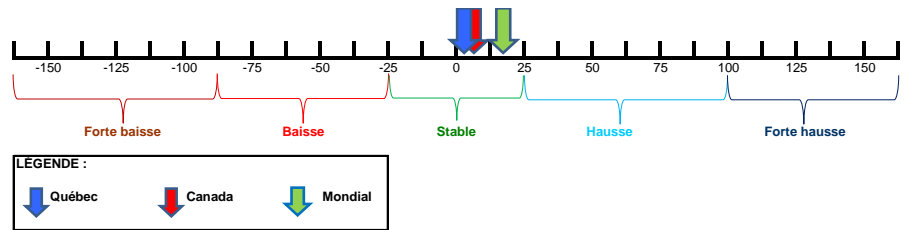
La majorité des répondants a verbalisé une opinion neutre ou positive concernant la performance de presque tous les segments de clientèle. Pour les clientèles d'affaires, de tourisme individuel, et de tourisme de groupe, 47 % des répondants estiment que les résultats en 2010 seront comparables à 2009, alors qu'entre 28 % et 38 % projettent que la performance de ces trois segments sera meilleure en 2010 comparativement à 2009.

Pour le segment « réunions et congrès », 77 % des répondants prévoient que ce segment stagnera en 2010 comparativement à l'année précédente alors que seulement 10 % anticipent une amélioration de la performance du segment.

En utilisant l'index pour obtenir des résultats quantifiables et des moyennes, seul le segment « réunion et congrès » génère des résultats négatifs (-3 points au Québec contre -1 point au Canada et +15 points mondialement).

Les hôteliers sondés estiment que la clientèle touristique de groupe, typiquement la plus sensible des quatre types de clientèles aux variations de prix, demeurera plus ou moins stable en 2010 (1 point au Québec contre 0 point au Canada et 9 points mondialement).

Bien que la clientèle d'affaires est prévue croître en 2010 (8 points au Québec contre 10 points au Canada et 20 points mondialement), c'est la clientèle de tourisme individuel qui est prévue relancer l'industrie hôtelière, tant au Québec qu'au Canada et à travers le monde (18 points au Québec contre 16 points au Canada et 24 points à l'échelle mondiale).





# Horwath HTL - Nos adresses

## ASIE-PACIFIQUE

**Auckland, Nouvelle-Zélande**  
Auckland@HorwathHTL.com

**Pékin, Chine**  
Beijing@HorwathHTL.com

**Hong Kong, SAR**  
HongKong@HorwathHTL.com

**Honolulu, États-Unis**  
Hawaii@HorwathHTL.com

**Jakarta, Indonésie**  
Jakarta@HorwathHTL.com

**Kuala Lumpur, Malaysia**  
KL@HorwathHTL.com

**Mumbai, Inde**  
vthacker@HorwathHTL.com

**Shanghai, Chine**  
Shanghai@HorwathHTL.com

**Singapour, Singapour**  
Singapore@HorwathHTL.com

**Sydney, Australie**  
Sydney@HorwathHTL.com

**Tokyo, Japon**  
Tokyo@HorwathHTL.com

## EUROPE

**Amsterdam, Pays Bas**  
hoogendoorn@horwath.nl

**Andorra la Vella, Andorra**  
vmarti@HorwathHTL.com

**Barcelona, Espagne**  
vmarti@horwathconsulting.com

**Belfast, Royaume-Uni**  
michael.williamson@asmhorwath.com

**Budapest, Hongrie**  
budapestoffice@horwathconsulting.net

**Dublin, Irlande**  
post@horbc.ie

**Frankfurt, Allemagne**  
knospe@horwathhtl.de

**Kiev, Ukraine**  
afernandez@horwathhtl.com

**London, Royaume-Uni**  
jomahoney@horwathhtl.com

**Madrid, Espagne**  
vmarti@horwathconsulting.com

**Moscow, Russie**  
Moscow@horwathconsulting.net

**Paris, France**  
pdoizelet@horwathhtl.fr

**Rabat, Morocco**  
glanfray@horwathhtl.fr

**Rome, Italie**  
aiadecola@horwathhtl.it

**Salzburg, Autriche**  
kploberger@horwathhtl.at

**Tunis, Tunisie**  
glanfray@horwathhtl.fr

**Zagreb, Croatie**  
sanja.cizmar@horwath.hr

## AMÉRIQUE DU NORD / CENTRALE

**Atlanta, États-Unis**  
mbeadle@horwathhl.com

**Dallas, États-Unis**  
rbesse@horwathhl.com

**Denver, États-Unis**  
jmontgomery@horwathhl.com

**Los Angeles, États-Unis**  
ynathraj@horwathhl.com

**Mexico, Mexique**  
bbasave@horwath.com.mx

**Montréal, Canada**  
pgaudet@horwathhtl.com

**Palm Beach, États-Unis**  
staylor@horwathhl.com

**San Francisco, États-Unis**  
jhiser@HorwathHTL.com

**Santo Domingo, République Dominicaine**  
sotero@codetel.net.do

**Toronto, Canada**  
horwath@hhgi.com

## AMÉRIQUE DU SUD

**Buenos Aires, Argentine**  
ochudnobsky@HorwathHTL.com

## AFRIQUE

**Cape Town, Afrique du Sud**  
Capetown@HorwathHTL.co.za

## MOYEN-ORIENT

**Beyrouth, Liban**  
kamelac@horwathac.com