



Horwath HTL

Hôtellerie et tourisme

RAPPORT SECTORIEL

La satisfaction des clients dans
les établissements hôteliers québécois

Février 2022

Introduction

Une année après la présentation du premier rapport sectoriel sur le sujet, Horwath HTL est heureuse de présenter de nouveau les résultats de cette recherche exhaustive portant sur la satisfaction des clients dans les établissements hôteliers québécois. L'année 2021 a présenté son lot de défis aux hôteliers, notamment en ce qui concerne l'imposition des mesures sanitaires, la pénurie de main d'œuvre et les problèmes d'approvisionnement pouvant occasionner certaines insatisfactions auprès de la clientèle. Les résultats nous permettent désormais de suivre l'évolution de la satisfaction en déterminant les tendances et les enjeux sur ce sujet précis, le tout, dans un contexte de la refonte complète de la classification hôtelière au Québec.

C'est ainsi que l'équipe d'Horwath HTL a décidé de nouveau d'analyser les évaluations des clients de l'ensemble des hôtels du Québec, sur les quatre principales plateformes d'évaluation en ligne qui sont : Google, TripAdvisor, Booking et Expedia. Le but de cette analyse est, dans un premier temps, de connaître le niveau de satisfaction des clients, et donc le niveau de qualité des hôtels québécois de la perspective des clients. Dans un second temps, ces données nous servent à comparer la satisfaction clients selon la classification hôtelière de même que selon la région touristique en plus de pouvoir présenter l'évolution de la situation une année plus tard.

Méthodologie

Nous avons passé en revue de nouveau cette année les 1 245 établissements hôteliers répertoriés sur le site de référence de BonjourQuébec.com en date du 1^{er} janvier 2022. De ce nombre, nous en avons retenus 1 110 qui répondaient aux deux conditions suivantes : avoir un minimum de 50 évaluations générées sur au moins deux des quatre plateformes présentées précédemment. Les résultats ont été compilés manuellement entre le 27 décembre 2021 et le 6 janvier 2022.

L'attribution des notes se fait en accordant une pondération différente selon le niveau de satisfaction obtenu. Les quatre sites fonctionnent avec une classification à cinq niveaux. Ainsi, les commentaires 5 étoiles ou l'équivalent se voient attribuer une note de 100 % alors que ceux de niveau 4 étoiles obtiennent une pondération de 80 % et ainsi de suite jusqu'aux commentaires 1 étoile qui ne reçoivent que 20 % des points.

L'attribution de la note finale se fait en calculant la moyenne pondérée des différents commentaires ce qui signifie que chaque site se voit accorder une valeur équivalente au nombre de commentaires présents sur la plateforme. Par exemple, si un site obtient deux fois plus de commentaires, sa valeur aura deux fois plus d'impacts sur la note globale. Cette méthodologie permet de tenir compte de l'ensemble des commentaires en y attribuant le même poids dans la note finale.

Il faut noter qu'un établissement ne peut techniquement obtenir une note inférieure à 20 %. À l'opposé, il faut comprendre que plus un établissement obtient une note près de 100 %, plus cela signifie qu'un grand nombre de clients ont accordé la note maximale.

La guerre de domination des sites continue

Les 1 110 établissements retenus ont généré un total de 1 630 708 évaluations avec une moyenne par établissement se situant à 1 376, ce qui représente une augmentation de 93 commentaires par rapport à 2021.

Une guerre de dominance se poursuit entre les trois principales plateformes alors que le site TripAdvisor continue à perdre de son importance. Booking a ravi la première position, suivi de près par Google alors qu'Expedia descend de deux places pour arriver en troisième position avec un ajout faible de commentaires. Il faut rappeler que chaque plateforme utilise ses propres règles en ce qui concerne le nombre d'évaluations conservées sur le site et la longévité des commentaires ce qui peut venir impacter le poids de chaque site.

Plateforme	Nombre d'évaluations	Variation 2021	Satisfaction moyenne	Variation 2021
Google	442 718	39 958	81,47%	2,25 pts
TripAdvisor	325 533	6 593	75,75%	- 0,11 pts
Booking.com	448 961	42 565	83,40%	- 0,55 pts
Expedia	413 496	2 039	81,94%	0,35 pts

Un autre point d'intérêt concerne la satisfaction moyenne pour chacun des sites. Pour une deuxième année consécutive, il en ressort que c'est sur Booking que les gens sont les plus généreux dans leur évaluation alors que c'est sur TripAdvisor qu'ils sont les plus sévères. Cette évaluation plus faible s'explique notamment par le fait que TripAdvisor est reconnu comme un site pour voyageurs avisés. Ceci implique que les gens rédigeant des commentaires sont souvent plus expérimentés et donc plus critiques.

On remarque également que la moyenne a augmenté de manière positive sur Google et Expedia alors qu'elle a descendu légèrement pour TripAdvisor et Booking. L'augmentation est particulièrement importante pour Google avec une hausse de 2,25 points de pourcentage en une année seulement. Cet élément est tout de même rassurant sachant que cette note est souvent la première visible lorsque l'on cherche un établissement hôtelier.

Il faut se rappeler que les évaluations présentes sur les sites de Booking et Expedia proviennent de véritables voyageurs alors que celles provenant de Google et TripAdvisor sont pour leurs parts, accessibles à n'importe qui souhaitant s'exprimer. Il est rassurant de constater que les moyennes sont relativement similaires d'une plateforme à l'autre.

L'impact de la classification

Afin de valider le lien entre la satisfaction de clients et la classification hôtelière, les différents établissements ont été séparés en fonction du nombre d'étoiles provenant de la classification officielle de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ). Le tableau ci-dessous détermine la satisfaction moyenne par niveau de classification.

En raison du faible nombre d'établissements possédant des demi-étoiles, ces derniers sont inclus dans la catégorie inférieure. Les établissements en cours de première classification ne sont également pas présentés dans ce tableau alors les autres sont considérés dans la catégorie antérieure à laquelle ils appartenaient

Les résultats sont très similaires à ceux obtenus l'an passé. On remarque tout de même certains changements, notamment que seul les établissements 5 étoiles ont réussi à augmenter leur moyenne de 0,56 points de pourcentage alors que toutes les autres classifications ont réalisé des pertes variant entre 0,07 points pour les établissements 3 étoiles à 0,38 points pour les établissements 2 étoiles. À première vue, il est possible de constater que la classification est reliée à la satisfaction des clients.

Élément intéressant, nous notons maintenant une différence de 23,19 points de pourcentage, entre la satisfaction moyenne des hôtels de catégorie 1 étoile, et celle des hôtels de catégorie 5 étoiles. L'écart le plus faible entre deux catégories se trouve entre les 3 et 4 étoiles avec seulement 3,01 points de pourcentage de différence alors que l'écart le plus grand se situe entre les 1 et 2 étoiles avec 10,70 points de pourcentage.

Finalement, la génération des évaluations semble aussi être affectée par la classification puisqu'entre chaque catégorie le nombre d'évaluations moyennes augmente de façon très marquée. La différence entre les 3 étoiles et les établissements 2 étoiles est particulièrement frappante avec près de trois fois plus d'avis pour la première catégorie par rapport à la seconde

Catégorie d'hôtels	Nombre d'établissements	Moyenne d'évaluations par établissement	Satisfaction moyenne par établissement	Note maximale	Note minimale
5 étoiles	18	5 112	92,01%	95,59%	84,96%
4 étoiles	206	3 060	86,55%	96,76%	70,08%
3 étoiles	424	1 683	83,54%	99,30%	59,69%
2 étoiles	357	651	79,52%	97,33%	50,46%
1 étoile	96	388	68,82%	92,46%	42,58%
En attente	9	398	85,59%	94,79%	77,53%

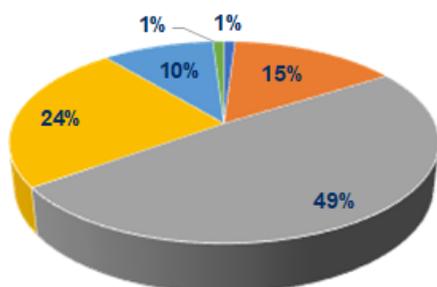
Portrait des établissements au sommet

De nouveau cette année, la compilation des données nous a permis de constater que les 10 premières positions sont toutes occupées par des établissements de classification 2 ou 3 étoiles. Il faut attendre la 13^e position pour retrouver un établissement 4 étoiles et la 24^e position pour voir un établissement 5 étoiles. La moyenne de satisfaction des clients pour les cent premiers hôtels est de 94,41 % dans leurs évaluations globales. Les établissements en tête de liste ont généré une moyenne de 1 873 commentaires et sont présents en moyenne sur 3,53 plateformes parmi les quatre analysées. Ces informations permettent de conclure que ce n'est pas en raison d'une absence sur les sites de commentaires en ligne ou par un faible nombre de commentaires que ces établissements réussissent à se hisser parmi les meilleurs.

Au niveau géographique, il est intéressant de souligner que c'est la région de Québec qui détient le plus grand nombre d'établissements dans le top 100 avec 22 établissements, suivi de Montréal avec 20 et à égalité en troisième position avec 9 pour Charlevoix et les Laurentides.

De manière générale, le graphique suivant présente la répartition des établissements dans le Top 100 selon leur classification.

Répartition des hôteliers par classification - Top 100



1 étoile ■ 2 étoiles ■ 3 étoiles ■ 4 étoiles ■ 5 étoiles ■ En attente

Source: Compilation Horwath HTL

Encore une fois, nous remarquons que les hôtels 3 étoiles font bonne figure avec près de la moitié du Top 100, suivi par les 4 étoiles et des 2 étoiles avec respectivement 23 % et 14 %. Sans surprise, en considérant les proportions, ce sont les établissements de niveau 5 étoiles qui sont les mieux représentés avec 61 % des hôtels de cette catégorie dans le top 100 alors que c'est plutôt 12 % pour les 3 et 4 étoiles.

Bien que la situation semble très similaire par rapport à l'an passé, on note tout de même 16 nouvelles entrées dans le top 100 pour autant de sorties.

Portrait des établissements au plancher

En faisant le même exercice, mais pour les 100 établissements à la fin du classement, on réalise que ce sont principalement les établissements 1 étoile (48), suivi des 2 étoiles (44) et finalement des 3 étoiles (8) qui composent ce classement. On constate que le nombre de plateformes sur lesquelles sont présents les hôteliers est très similaires à celui du top 100, avec 3,39 sites en moyenne, mais c'est au niveau du nombre de commentaires moyen que cela se joue alors qu'on en compte 860, soit 1 013 de moins que pour les établissements au sommet.

Au niveau géographique, c'est à Montréal qu'on retrouve le plus d'établissements en bas de classement, soit avec 23, suivi par la Montérégie avec 14 et les Laurentides avec 9.

Comparatif 2022 vs 2021

La compilation sur deux années différentes nous permet de mieux comprendre l'évolution de la satisfaction des clients lors de l'année 2021. Pour ce faire, nous avons retenu 1 065 établissements pour lesquels nous avons les données comparatives. Tout d'abord, on constate qu'en moyenne, les établissements ont reculé de 0,21 points de pourcentage alors que la médiane se situe à -0,09 points. Ceci signifie que la pandémie n'a eu que très peu d'impacts négatifs sur la satisfaction globale contrairement à ce que nous aurions pu croire. Encore une fois, il faut préciser ici que cette évolution ne tient pas compte des règles propres à chaque site de commentaires en ligne. Ainsi, il faut plutôt voir cette évaluation comme celle que le client utilise pour faire son choix d'établissement. Cet élément nous amène tout de même à comprendre que les notes une fois stabilisées demeurent sensiblement pareilles d'une année à l'autre considérant que l'impact d'un nouveau commentaire est de plus en plus dilué avec l'ajout de nouvelles évaluations.

D'un point de vue plus opérationnel, il faut se demander comment l'impact des améliorations des produits et des services pourra se faire ressentir dans la note globale. Il y a risque, avec l'abolition de la classification telle qu'on la connaît, que les changements n'aient pas le même impact que le gain, le maintien ou la perte d'une étoile. Dans le même sens, il faut aussi reconnaître qu'un produit laissé à l'abandon pourra bénéficier de plusieurs années devant lui avant que cela commence à se faire sentir auprès des clients en recherche d'un hôtel en se basant uniquement sur les sites de commentaires en ligne tels que ceux présentés dans le présent rapport.

Parmi les écarts importants, on note 5 établissements ayant augmenté leur note de plus de 5 points de pourcentage alors que 17 en ont perdu autant. À l'inverse, on retrouve 510 hôtels dont la note a varié de $\pm 0,5$ points de pourcentage. Cela signifie que près de la moitié des hôtels ont vu leur note demeurée sensiblement la même.

Les premiers de classe par catégorie d'étoiles

Après une première année de compilation, nous sommes maintenant aptes à couronner les établissements se démarquant particulièrement au niveau de leur satisfaction des clients.

Voici donc les lauréats par catégorie d'étoiles

Établissements 5 étoiles

Première position : **Ritz-Carlton Montréal**
Deuxième position : **Hôtel Quintessence**
Troisième position : **OTL Gouverneur Saguenay**

Établissements 4 étoiles

Première position : **Auberge des Glacis**
Deuxième position : **Auberge St-Antoine**
Troisième position : **Stonehaven Le Manoir**

Établissements 3 étoiles

Première position : **Miwapanee Chalet et Spa**
Deuxième position : **Auberge Le Lupin B&B**
Troisième position : **Auberge sous les arbres**

Établissements 2 étoiles

Première position : **Domaine Valga**
Deuxième position : **Auberge Micho**
Troisième position : **La Belle Époque**

Établissements 1 étoile

Première position : **Le Port d'attache**
Deuxième position : **Parc régional Val d'Irène**
Troisième position : **Auberge de l'Abbaye d'Oka**

Les premiers de classe par région

Dans le même ordre d'idée, il semblait important de reconnaître l'excellence régionale en présentant les lauréats pour chacune des régions. Il en ressort du tableau présenté à la page suivante que ce sont généralement des petits établissements portant l'appellation « auberge » dans leur raison sociale et obtenant une classification 3 étoiles qui se distinguent. Le nombre de chambre semble également avoir un impact puisque la majorité des établissements possède moins de 40 unités d'hébergement ce qui implique qu'il est plus facile de répondre aux demandes des clients et les satisfaire ou du moins, corriger une situation négative avant que celle-ci ne se retrouve sur les sites.

Il faut toutefois noter que des établissements plus grands arrivent à se positionner comme le leader dans leur région respective. C'est notamment le cas de l'Hôtel Escad du Quartier Dix30, de l'OTL Gouverneur Saguenay et du Hilton Lac-Leamy.

La colonne portant sur le nombre de commentaires totaux nous permet de constater que le nombre de commentaires générés est relativement importants bien que certains établissements ont moins de 100 commentaires sur l'ensemble de leurs sites. Cette situation, en apparence favorable, peut également représenter certains risques puisque l'impact d'un nouveau commentaire négatif influence de manière importante la note globale par rapport aux autres. Néanmoins, cela demande un travail colossal de s'assurer de la satisfaction constante des clients.

Mention spéciale à Miwapanee Chalet et Spa de Kipawa en Abitibi-Témiscamingue qui trône au sommet pour la deuxième année consécutive avec un taux de satisfaction de 99,30 %.

Régions touristiques	Établissements avec la plus haute satisfaction	Nombre d'unités d'hébergement	Nombre de commentaires totaux	Classification CITQ
Abitibi-Témiscamingue	MIWAPANEE CHALET ET SPA S.E.N.C	9	55	3
Bas-Saint-Laurent	AUBERGE DOMAINE VALGA	9	244	2
Cantons-de-l'Est	LE PLEASANT HÔTEL & CAFÉ	10	878	3
Centre-du-Québec	MANOIR BÉCANCOURT	9	801	3
Charlevoix	AUBERGE LA CHÂTELAINE	7	861	2
Chaudière-Appalaches	AUBERGE DES GLACIS	16	504	4
Côte-Nord	AUBERGE FRANQUELIN	6	81	*
Eeyou Istchee Baie-James	HÔTEL OPÉMISKA	13	107	2
Gaspésie	AUBERGE SOUS LES ARBRES	16	975	3
Îles-de-la-Madeleine	LE DOMAINE DU VIEUX COUVENT	11	226	4
Lanaudière	AUBERGE LE CHEVAL BLEU	4	159	*
Laurentides	AUBERGE LE LUPIN B&B	9	957	3
Laval	LES MENUS-PLAISIRS	11	1 260	4
Mauricie	HÔTEL OUI GO!	28	2 107	3
Montérégie	HÔTEL ESCAD QUARTIER DIX30	168	1 671	4
Montréal	HÔTEL UVILLE MONTRÉAL	33	569	*
Nunavik	AUBERGE KUJJUAQ INN	37	132	3
Outaouais	HILTON LAC-LEAMY	349	8 827	5
Québec	AUBERGE CHEMIN DU ROY	8	99	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	AUBERGE LA FJORDELAISE ET OTL GOUVERNEUR SAGUENAY	9 165	418 4 061	3 5

* En attente de classification de la CITQ

Source: Compilation Horwath HTL

Conclusion

La présente recherche nous permet de constater que la pandémie n'a eu qu'un effet très limité sur la satisfaction de clients au niveau des sites de commentaires en ligne, ce qui est une excellente nouvelle pour notre industrie. Plusieurs hôteliers avaient des craintes et il est bon de constater que les clients ont su reconnaître les difficultés vécues en raison des nombreux changements et adapter leurs évaluations en conséquence.

La comparaison des notes d'une année à l'autre permet maintenant à l'hôtelier de bien se situer et de voir les tendances afin de bien mesurer sa performance.

Plusieurs hôteliers comparent déjà leurs notes sur les différents sites ou en fonction de leurs principaux concurrents ou à l'intérieur de la chaîne, mais le travail réalisé ici permet de mieux comprendre son positionnement selon sa région et sa classification.

L'étude permet également de réaliser que la classification hôtelière actuelle permet de regrouper les hôteliers selon des catégories qui semblent pertinentes pour les clients des établissements qui les visitent.

Cet article s'inscrit dans un désir pour Horwath HTL de mieux mesurer la performance des hôtels et de leur permettre une certaine agilité afin de corriger rapidement une diminution de la satisfaction de leurs clients. Plusieurs outils sont à la disposition des hôteliers pour mieux cerner les problèmes récurrents et arriver à des solutions et sont accessibles à tous. On parle notamment du Diagramme de Pareto pour mesurer la fréquence des plaintes, de l'analyse des causes par le 5 pourquoi ou le Diagramme d'Ishikawa ou du coût de non-qualité.

Horwath HTL est heureux de remettre à chaque hôtelier qui le désire sa note qualité ainsi que son positionnement en date du 1^{er} janvier 2022. Pour ce faire, simplement écrire à M. Sylvain Drouin à sdrouin@horwathhtl.com en utilisant votre adresse professionnelle et en mentionnant le ou les établissement(s) concerné(s).

Un merci particulier à Mme Coralie Pelletier pour la collecte des informations servant à la présente recherche.



Hôtellerie et tourisme

HORWATH HTL

Chez Horwath HTL, nous nous concentrons à temps plein sur les secteurs de l'hôtellerie, du tourisme et des loisirs et nous avons complété avec succès plus de 16 000 projets à ce jour. Les clients font appel à nous afin que nous les aidions à répondre à des enjeux très précis.

Nous savons que chaque projet est différent et qu'à certaines étapes, les conseils d'experts font la différence entre la réussite ou l'échec d'un projet. Nous offrons des services qui couvrent toutes les étapes du produit hôtelier et de l'industrie du tourisme et des loisirs, notamment la planification et le développement hôtelier, dont les études de faisabilité et les analyses d'utilisation foncière; la gestion des actifs hôteliers, dont la représentation du propriétaire et la recherche et sélection d'un exploitant; les conseils stratégiques, incluant des conseils transactionnels en matière de diligence raisonnable et d'évaluation.

En matière de tourisme et de loisirs, nous offrons des services stratégiques de planification et de destination, de développement de projet ainsi que des services-conseils touchant les opérations, le marketing et l'assistance technique et financière. Fort d'une équipe comptant plus de deux cents professionnels et étant classé parmi les dix meilleurs réseaux de comptabilité au monde, Horwath HTL est le choix numéro un pour les entreprises et les institutions financières qui cherchent à investir dans cette industrie.

Notre expertise :

- Étude de marché et de faisabilité financière
- Conseils opérationnels
- Planification et stratégie
- Évaluation immobilière – Hôtels
- Évaluation pour terrain résiduel
- Sélection d'une entreprise de gestion hôtelière
- Sélection et négociation d'ententes de franchise
- Négociations de contrats
- Stratégie d'entrée sur le marché
- Conceptualisation du produit
- Analyse de la position sur le marché
- Étude de marché et de faisabilité – Spa
- Étude de marché et de faisabilité – Parc aquatique
- Gestion des actifs
 - Examen des activités d'exploitation
 - Analyse et étalonnage des indicateurs de performance clé
 - Analyse des services de nourriture et boissons et autres départements
 - Optimisation de la structure des revenus et des dépenses
 - Soutien lors des négociations budgétaires

AUTEURS :



Sylvain Drouin
Associé
Horwath HTL
sdrouin@horwathhtl.com

M. Drouin possède une vaste expérience au niveau des postes opérationnels, ce qui le rend apte à regarder les problématiques sous différents angles. Il est invité à collaborer avec des intervenants de calibre internationaux, notamment dans la préparation d'étudiants à de nombreux concours internationaux, à l'animation de panel avec Relais & Châteaux ou à des recherches sur les innovations avec d'autres écoles hôtelières. Il collabore également dans la rédaction d'articles pour des revues spécialisées dans le domaine, notamment en entretien ménager ou en innovation.

Avant de devenir professeur à Vatel Québec puis à l'ITHQ, M. Drouin a touché à la classification des terrains de camping, à la direction et la consultation en restauration en plus de travailler comme analyste en processus d'affaires. Sa forte expérience au niveau opérationnel combinée à son parcours académique font de M. Drouin un consultant capable de proposer des solutions réalistes adaptées au besoin du client.



Peter Gaudet
Vice-président / Associé senior
Horwath HTL
pgaudet@horwathhtl.com

M. Gaudet fournit des services bilingues (anglais et français) d'évaluation, d'études de marché, d'analyses financières, d'analyses opérationnelles, de recherche et de sélection d'opérateurs, ainsi que des services de consultation en gestion des actifs et en gestion d'intérimaire depuis plus de trois décennies.

En tant qu'associé sénior, M. Gaudet supervise le cycle complet du processus de consultation. Grâce à un contrôle de qualité rigoureux et à des livrables de haute qualité, il a évalué plus de 100 propriétés hôtelières et de villégiature au Québec, en Ontario, dans l'Est du Canada, au Mexique, en République dominicaine, au Costa Rica et en Polynésie française, et ce au cours des 30 dernières années.

M. Gaudet supervise également la compilation, le traitement et l'analyse des données de recherche sur l'industrie hôtelière canadienne et québécoise. Les résultats de ses recherches sont publiés annuellement par Horwath HTL Consultants pour procurer aux professionnels de l'industrie les statistiques de performance opérationnelles.