

Rapport

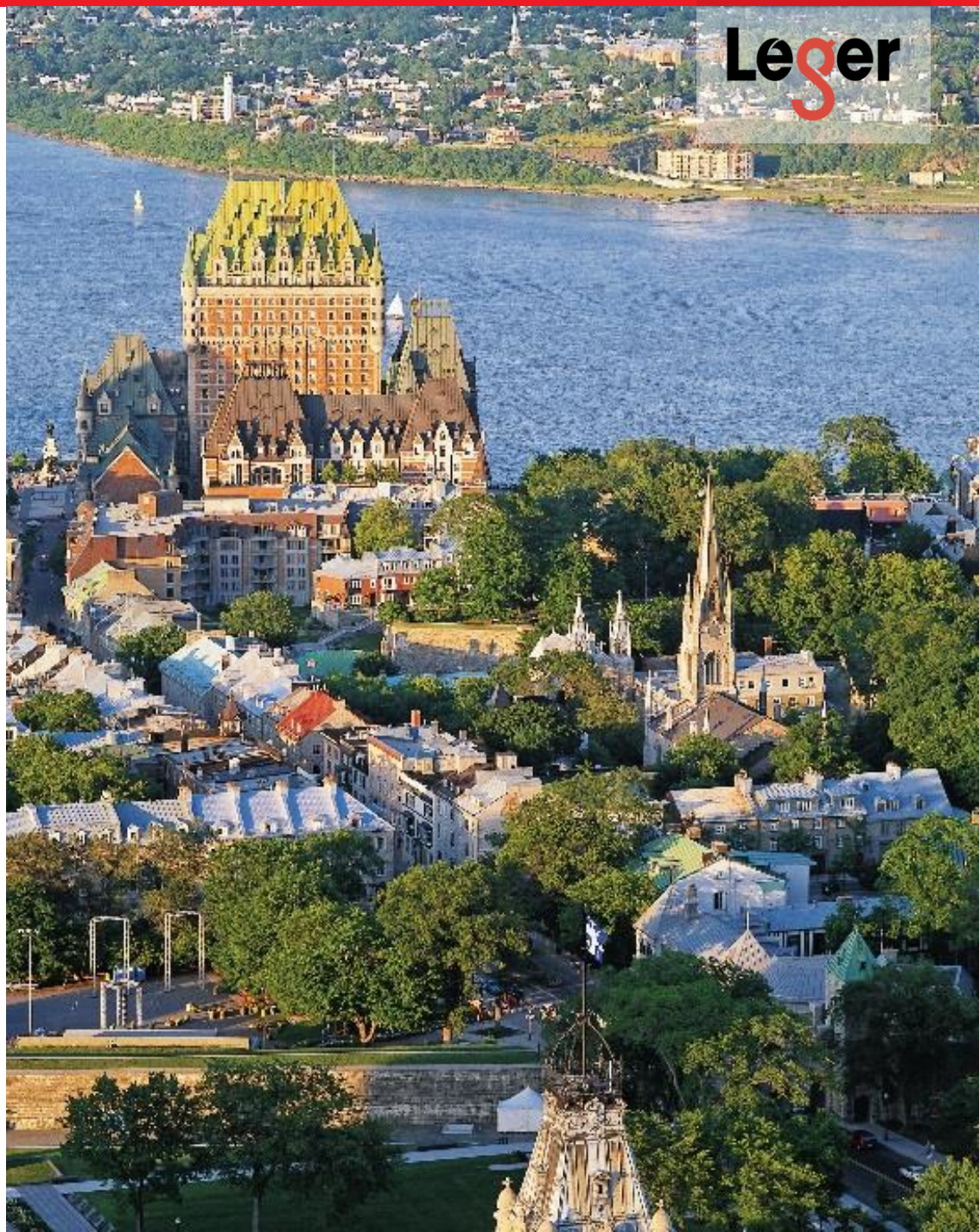
Hébergement touristique

collaboratif :

Sondage web auprès
des touristes



Le 12 mars 2018



Leger

Table des matières

Approche méthodologique	3
Résultats détaillés	6
<hr/>	
1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif	7
1.1 Profil sociodémographique	7
1.2 Provenance	8
1.3 Cellule de voyage	9
1.4 Localisation de l'hébergement	10
1.5 Formule d'hébergement	11
1.6 Habitudes de voyage antérieures	12
2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif	13
2.1 Raisons de choisir l'hébergement collaboratif	13
2.2 Impacts sur l'expérience de voyage	14
3. Satisfaction à l'égard de l'expérience vécue en hébergement collaboratif à Québec	15
4. Perception des enjeux et de la réglementation	16



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Contexte et objectifs

La Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec (OTQ) ont annoncé en septembre dernier la création d'un comité de travail pour se pencher sur la question de l'hébergement touristique. La popularité grandissante des sites de location et de réservation de logements de type Airbnb rend nécessaire une réflexion approfondie sur le sujet afin d'encadrer cette pratique, en tenant compte de la réalité de toutes les parties prenantes.

Dans le cadre des travaux du comité, une consultation publique est prévue en début d'année 2018. Afin d'alimenter les préparatifs de celle-ci, la Ville, par le biais de l'Office du tourisme de Québec, souhaitait obtenir de l'information supplémentaire.

Ainsi, elle a mandaté Léger afin de mener une étude en deux volets. Le premier volet, qualitatif, comprenait trois groupes de discussion auprès de citoyens et de commerçants des quartiers centraux. Le deuxième volet était un sondage web auprès de touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif.

Le présent rapport montre les résultats du volet 2 (quantitatif), dont les principaux objectifs étaient de :

- Dresser un premier portrait quantitatif des touristes qui séjournent à Québec dans un hébergement collaboratif (profil sociodémographique, provenance, cellule de voyage, formule d'hébergement, quartier de séjour, habitudes de voyage, etc.)
- Connaître les principaux motifs ayant mené au choix de l'hébergement collaboratif...
- ... ainsi que les impacts de cette décision sur leur séjour.
- Mesurer la satisfaction à l'égard de leur expérience dans un hébergement collaboratif.
- Évaluer leurs perceptions de l'hébergement collaboratif, en général, et leur opinion quant à sa réglementation ou son encadrement.

Approche méthodologique

Population et échantillon

La population ciblée par la présente étude est formée de touristes ayant déjà utilisé de l'hébergement de type Airbnb durant leur séjour à Québec.

L'échantillon provient de deux bases de données :

- Celle de l'OTQ, qui comprend des touristes ayant déjà répondu à un sondage réalisé pour le compte de l'OTQ et ayant accepté d'être consultés à nouveau;
- Celle d'un locateur d'hébergement de type Airbnb légalement enregistré.

Au total, 37 répondants ont complété le questionnaire.

Collecte des données

L'OTQ et le locateur ont été responsables de mener leurs propres envois. Léger hébergeait le questionnaire sur son serveur sécurisé.

La collecte des données s'est déroulée du 1^{er} février au 5 mars 2018. Un rappel a été effectué le 8 février.

Notes de lecture du rapport

Dans les tableaux, le « n » représente le nombre pondéré de personnes interrogées.

Le complément à 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier des proportions ou à la non-réponse.

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



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.1 Profil sociodémographique

Plus de la moitié des touristes interrogés sont âgés de moins de 45 ans.

Surtout, ils se distinguent par un fort taux de diplomation de niveau universitaire (78%).

	Total (n=37)
Sexe	
Homme	46%
Femme	54%
Âge	
18-34 ans	35%
35-44 ans	22%
45-54 ans	24%
55-64 ans	14%
65 ans et plus	5%
Scolarité	
Primaire / secondaire	3%
Collégial	19%
Universitaire	78%

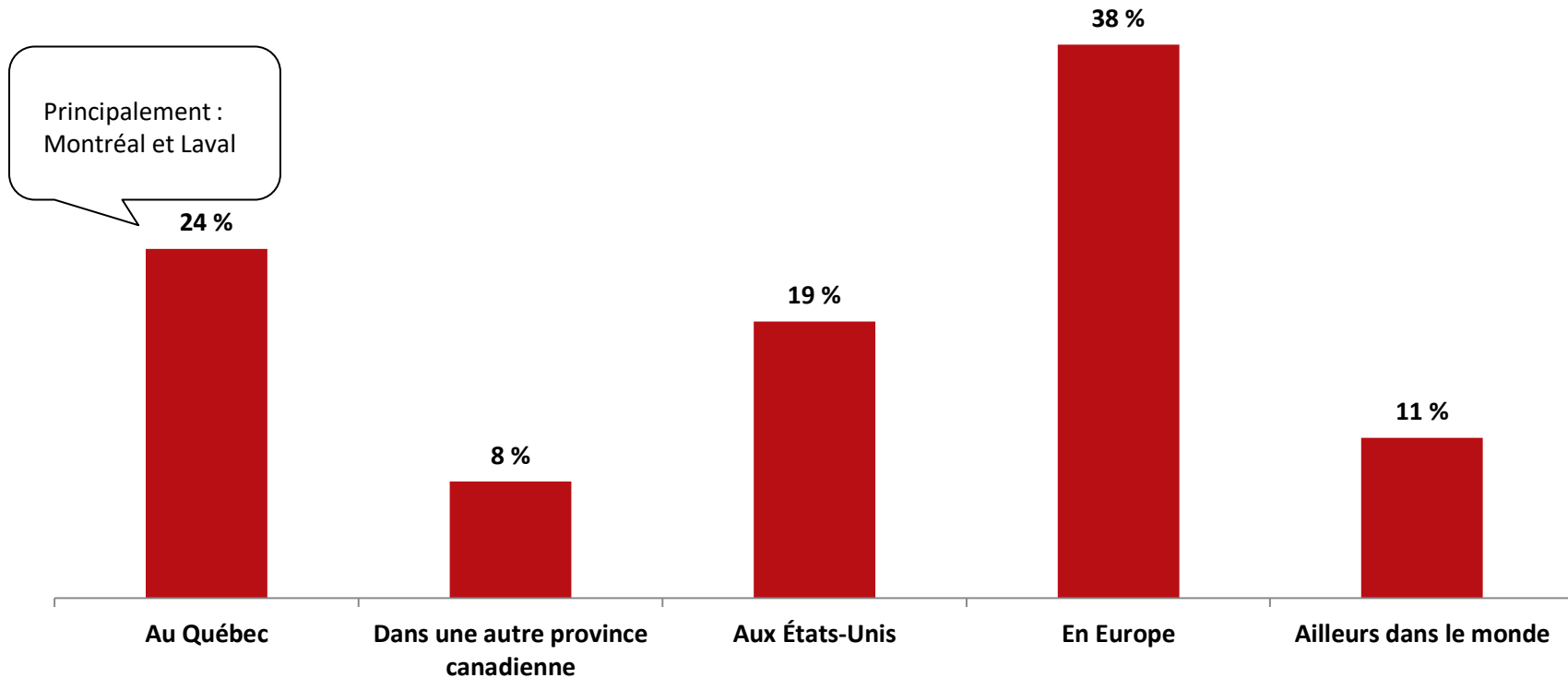
	Total (n=37)
Principale occupation	
Travailleur	75 %
Étudiant	8 %
Retraité	14 %
Autre	3 %
Date du plus récent séjour en hébergement collaboratif à Québec	
2013-2014-2015	12 %
2016	69 %
2017	19 %

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.2 Provenance

L'échantillon contient 38% de touristes européens. 19% sont des Américains et 11% proviennent d'ailleurs dans le monde. La balance sont des Québécois (24%) ou des Canadiens (8%).

Où demeurez-vous? (Où est situé votre domicile principal?)
(n=37)



Le complément à 100% représente la non-réponse.

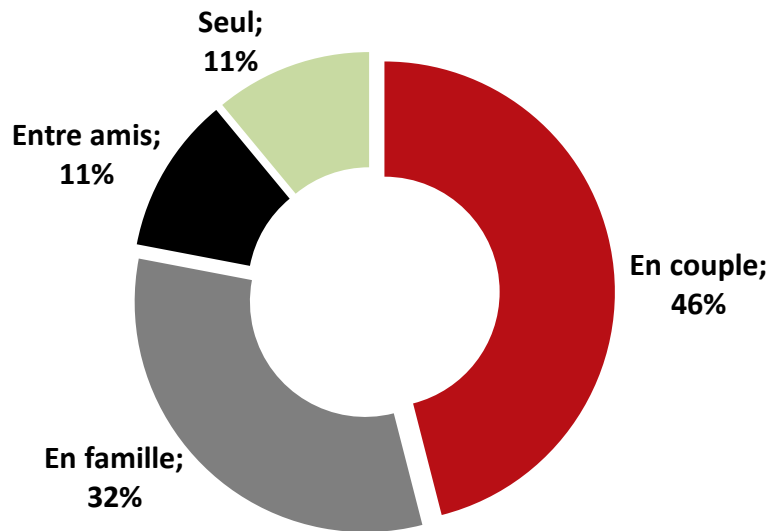
1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.3 Cellule de voyage

Près de la moitié des touristes interrogés sont venus à Québec en couple.

32% sont venus en famille, 11% entre amis et 11% étaient seuls. En moyenne, les cellules de voyage comptaient 1,8 personnes, dont 0,5 enfant de moins de 16 ans.

Lors de ce séjour, quelle était la composition de votre cellule de voyage ?
(n=37)



Nombre de personnes dans la cellule de voyage Incluant le répondant

1 : le répondant était seul	11%
2	46%
3 +	43%
<i>Moyenne :</i>	<i>1,8</i>

Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans la cellule de voyage

Aucun enfant de moins de 16 ans	73%
1 à 3	27%
4 +	0%
<i>Moyenne :</i>	<i>0,5</i>

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.4 Localisation de l'hébergement

Un peu moins de la moitié (46%) des touristes qui ont séjourné à Québec en hébergement collaboratif résidaient dans le Vieux-Québec (16% à l'intérieur des murs et 30% à l'extérieur).

- Le tiers étaient quant à eux hébergés dans un des quartiers périphériques de la basse-ville (22%) ou de la haute-ville (14%).
- Une minorité ont choisi un hébergement dans un autre arrondissement que La Cité–Limoilou (8%), ou encore à l'extérieur de la ville (3%).

Quartiers d'hébergement choisis lors du dernier séjour à Québec

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Dans le Vieux-Québec, à l'intérieur des murs/fortifications	16%
Dans le Vieux-Québec, hors des murs/fortifications (Vieux-Port, Saint-Jean-Baptiste)	30%
Dans un quartier voisin du Vieux-Québec de la basse-ville (Saint-Roch, Saint-Sauveur, Limoilou)	22%
Dans un quartier voisin du Vieux-Québec dans la haute-ville (Montcalm, Saint-Sacrement)	14%
Dans les arrondissements Beauport, Charlesbourg, Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge, Les Rivières, La Haute-Saint-Charles	8%
Dans un autre secteur (ex. Wendake)	8%
En périphérie de la ville (Île d'Orléans, Côte-de-Beaupré, Jacques-Cartier, Portneuf)	3%
Je ne me souviens plus	5%

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.5 Formule d'hébergement

Lors de leur dernier séjour à Québec, 51% des touristes interrogés ont séjourné au moins une nuit dans un appartement ou un condo en hébergement collaboratif et 43%, toujours en hébergement collaboratif, ont loué une chambre.

- Seulement 11% ont passé au moins une nuit dans un hôtel, auberge ou un autre établissement commercial.
- Mentionnons aussi que, pour la quasi-totalité des répondants, il s'agissait d'un voyage d'agrément.

Formules d'hébergement choisies lors du dernier séjour à Québec

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Appartement / condo en hébergement collaboratif	51%
Chambre en hébergement collaboratif (de type Airbnb, HomeAway, Homelidays, VRBO, etc.)	43%
Maison complète en hébergement collaboratif	14%
Hôtel, auberge ou autre établissement commercial	11%
Chalet en hébergement collaboratif	3%

Q. Quelle a été la formule d'hébergement choisie lors du séjour où vous avez passé au moins une nuit en hébergement collaboratif dans la région de la ville de Québec?
Si vous avez séjourné dans plus d'un lieu, veuillez indiquer tous ceux qui s'appliquent à votre dernier séjour.

Principaux motifs de séjour

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Visite d'agrément / loisirs / vacances	97%
Visite de parents et amis	11%
Voyage d'affaires	0%

Q. Quel était le principal motif de ce séjour ?
Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique.

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.6 Habitudes de voyage antérieures

En moyenne, au cours des douze derniers mois, les répondants ont séjourné 18 nuits dans un établissement touristique (tous types d'établissements confondus).

De ces 18 nuitées, plus de la moitié (10) étaient en hébergement collaboratif.

Au cours des douze derniers mois (année 2017), combien de nuits approximativement parmi tous vos voyages, avez-vous passées dans un établissement touristique pour lequel vous avez payé ?

Veillez comptabiliser toutes les nuitées, que ce soit dans un hôtel commercial ou en hébergement collaboratif.

(n=37)

1 à 7	35%
8 à 14	14%
15 et +	51%

Moyenne : 18

Combien de nuits parmi celles-ci étaient en hébergement collaboratif ?

(n=37)

1 à 7	46%
8 à 14	19%
15 et +	24%
Aucune	11%

Moyenne : 10

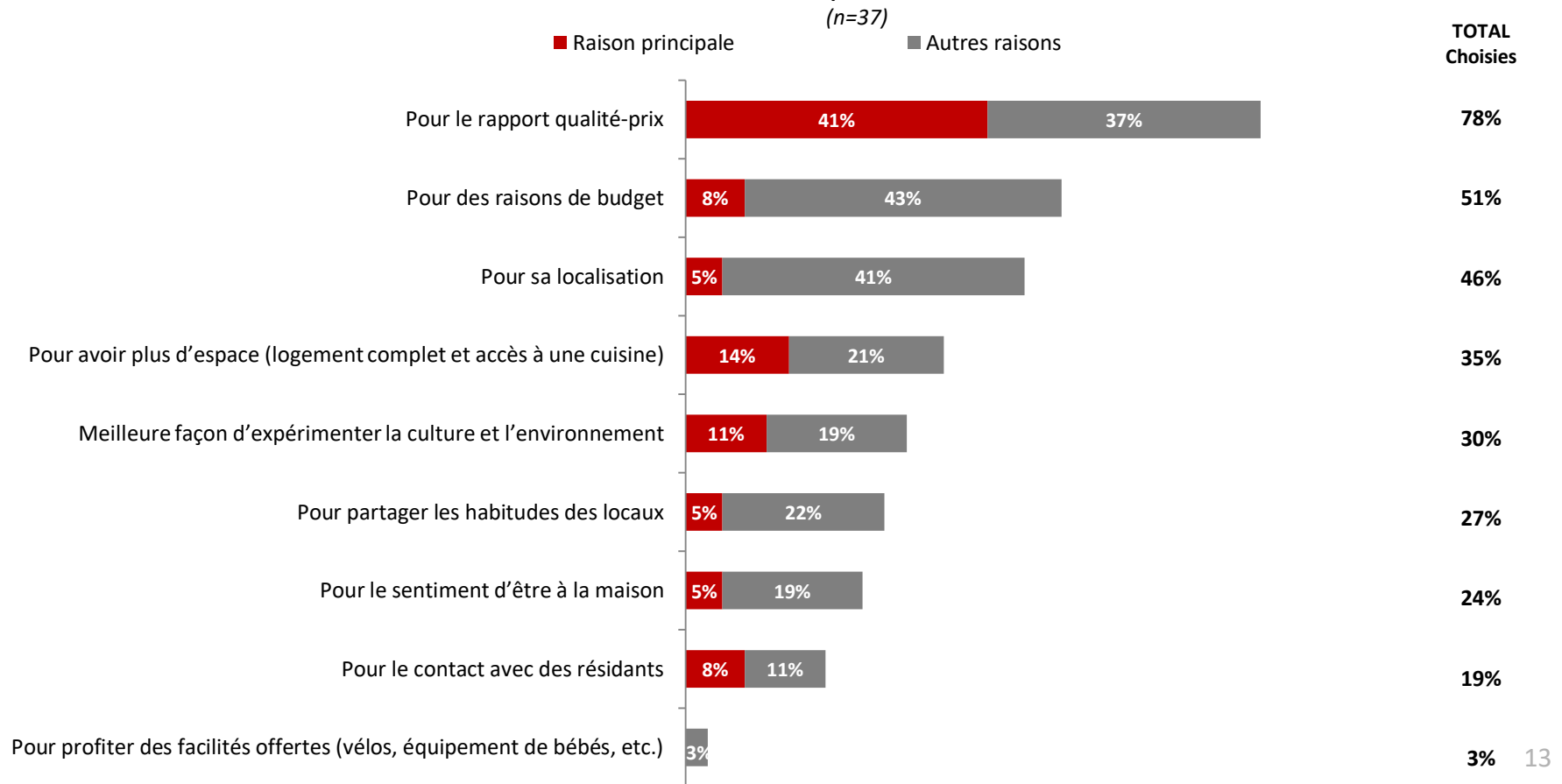
2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif

2.1 Raisons de choisir l'hébergement collaboratif

Les touristes choisissent l'hébergement collaboratif, d'abord et avant tout, pour son rapport qualité-prix.

- Si le **budget** et la **localisation** sont les deux autres motifs les plus populaires, le fait de mieux **expérimenter la culture locale** ou de **partager les habitudes des locaux** font partie des raisons d'environ trois répondants sur dix.

Pour quelle raison principale avez-vous choisi l'hébergement collaboratif ?
Y a-t-il d'autres raisons qui ont influencé votre choix ?



2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif

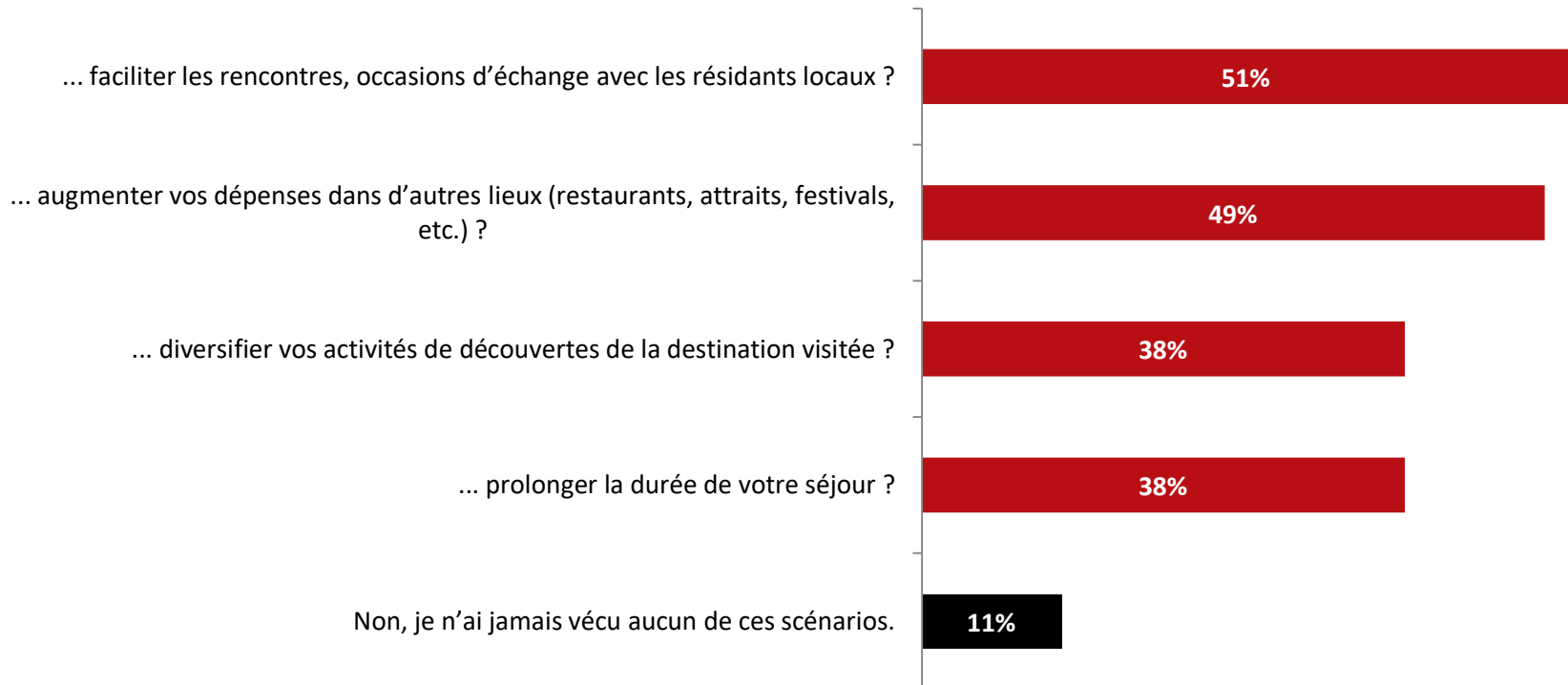
2.2 Impacts sur l'expérience de voyage

Le fait d'utiliser un hébergement collaboratif plutôt qu'un hébergement commercial a pour principaux effets de faciliter les rencontres ou échanges entre les touristes et les locaux, de même que d'augmenter les dépenses touristiques dans les autres commerces et attraits de la destination.

Dans vos expériences passées incluant celle à Québec, le fait d'utiliser un hébergement collaboratif plutôt qu'un hébergement commercial a-t-il déjà eu pour effet de...?

% OUI – Plusieurs mentions possibles

(n=37)



3. Satisfaction à l'égard de l'expérience vécue en hébergement collaboratif à Québec

Les touristes qui ont séjourné à Québec en hébergement collaboratif sont très satisfaits de leur expérience : En moyenne, ils y octroient une note de 9 sur 10.

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quelle est votre satisfaction à l'égard de votre dernière expérience dans un hébergement collaboratif dans la région de la ville de Québec ?
(n=37)

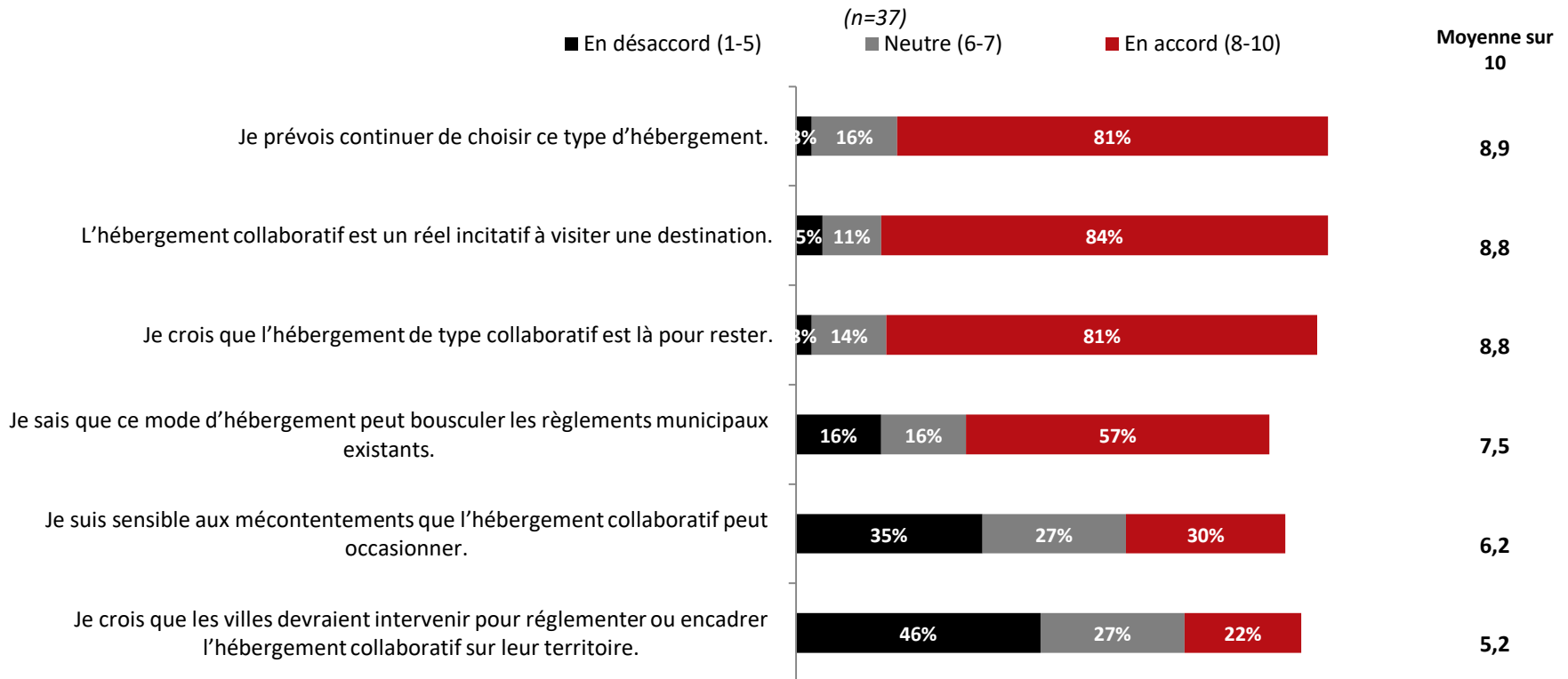
Très satisfait (8-10)	92%
Assez satisfait (6-7)	5%
Insatisfait (0-5)	3%
<i>Moyenne :</i>	9,0

4. Perception des enjeux et de la réglementation

Les touristes interrogés sont convaincus que l'hébergement collaboratif est un réel incitatif à visiter une destination et qu'il est là pour rester. Ils prévoient aussi de continuer à choisir ce type d'hébergement.

- Si plusieurs disent être sensibles aux mécontentements que l'hébergement collaboratif peut occasionner, ils sont toutefois divisés à savoir si les villes devraient intervenir ou non pour réglementer ou encadrer cette pratique.

Veillez indiquer votre degré d'accord à l'égard de chacun des énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant que vous êtes totalement en désaccord et 10, totalement d'accord.



Le complément à 100% représente la non-réponse.

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)