

L'Indicateur Plus est disponible sur le site Internet de Tourisme Montréal : [www.tourisme-montreal.org/stats](http://www.tourisme-montreal.org/stats)

## À surveiller ce mois-ci :

- Baisse du taux d'occupation.....p.1
- Les Nord-Américains voyagent malgré tout.....p.3
- Les voyageurs sont-ils vraiment satisfaits des services qu'ils reçoivent?.....p.5

### Les spas, une industrie à 250 milliards de dollars!

L'industrie des spas, qui se développe à un rythme effréné représentait, en 2007, quelque 250 milliards de dollars. C'est ce que révèle le récent rapport réalisé par SRI International\*, et dévoilé dans le cadre du *Global Spa Summit 2008* de New York.

De ces 250 milliards de dollars de revenu, 60,3 milliards proviennent des activités directement reliées au spa, c'est-à-dire, les équipements et installations des stations thermales, le capital d'investissement, la formation, la consultation, les médias, les associations et les événements. Un autre 194 milliards de dollars provient des activités indirectement reliés au spa, c'est-à-dire l'hébergement, le tourisme et l'immobilier. En additionnant à ce 250 milliards de dollars la valeur des autres industries connexes, telles que la beauté, la nutrition et la forme physique, on en arrive à un marché de la santé et du bien-être équivalant à plus de 1 billion de dollars.

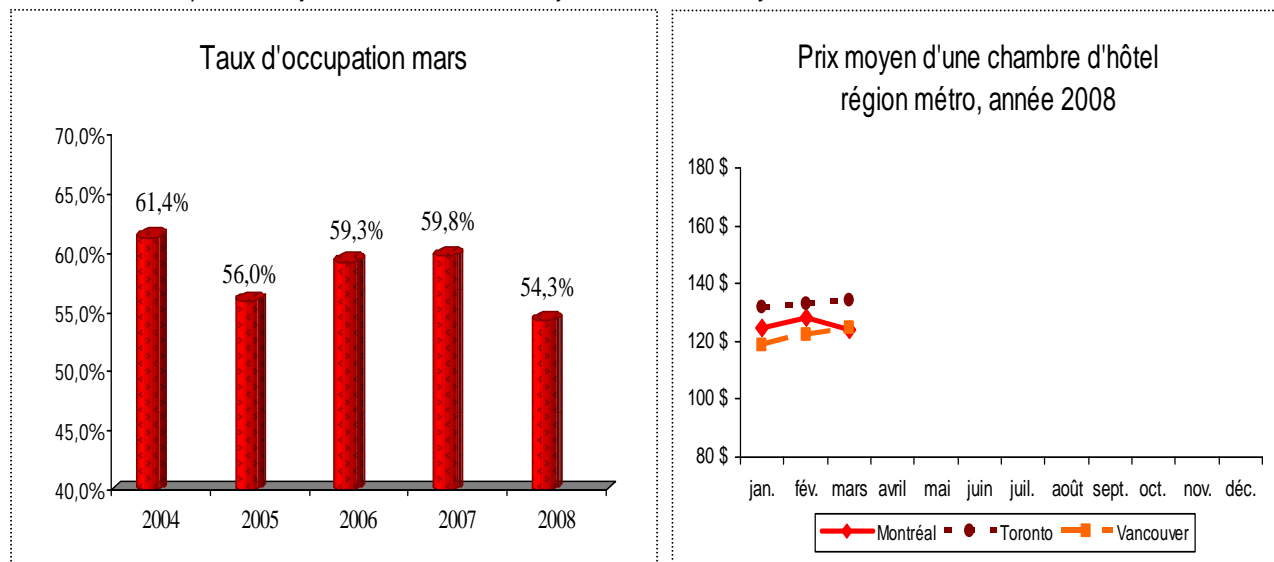
Toujours selon le rapport, quelque 1,2 millions de personnes étaient employées dans plus de 71 600 stations thermales à travers le monde en 2007. Au cours de la même période, les investissements en capitaux dans les stations thermales ont atteint près de 13 milliards de dollars. Et tout porte à croire que cette expansion se poursuivra au cours des prochaines années.

#### Qui bénéficie le plus de cette industrie en croissance?

Avec un revenu s'élevant à plus de 12 milliards de dollars, les États-Unis constituent la destination bénéficiant de la plus grande part du revenu total généré par l'industrie du spa. Suivent le Japon (5,7 milliards de dollars) et l'Allemagne (3,8 milliards de dollars). La liste se poursuit avec la France, l'Italie, le Royaume-Uni et la Chine.

\*SRI International qui est une firme internationale indépendante de recherche a préparé ce rapport pour le *Global Spa Summit*.

Source: « Global Spa Economy Estimated at \$255 billion/year ». *Travel Industry Wire*, 22 mai 2008.



Source: Pannell Kerr Forster, *Trends in the Canadian Hotel Industry*

L'Indicateur Plus est produit par Tourisme Montréal, 1555, rue Peel, bureau 600, Montréal, H3A 3L8. Téléphone (514) 844-5400 télécopieur (514) 844-5757 Réalisé par Marie-Thérèse Guérin et Marlène Hasbani

La production de l'Indicateur Plus est réalisée grâce à une contribution financière du Gouvernement du Canada par l'entremise de Développement économique Canada.



Développement  
économique Canada

Canada Economic  
Development

**L'hôtellerie à Montréal**

TAUX D'OCCUPATION / OCCUPANCY RATES Région métropolitaine / Metropolitan Area						CHAMBRES OCCUPÉES OCCUPIED ROOMS		CHAMBRES DISPONIBLES AVAILABLE ROOMS	
MOIS	2005 %	2006 %	2007 %	2008 %	08/07 pts de %	2008	08/07 %	2008	08/07 %
Janvier	44,2	45,3	45,3	46,0	0,7	239 624	3,1	521 389	1,6
Février	55,2	55,4	57,8	57,8	0,0	283 953	6,0	491 550	6,0
Mars	56,0	59,3	59,8	54,3	-4,5	285 296	-7,1	525 388	2,3
Avril	67,0	63,6	62,2						
Mai	67,0	80,4	75,5						
Juin	77,6	80,5	77,7						
Juillet	81,4	76,2	76,7						
Août	81,2	80,3	81,1						
Septembre	82,8	81,5	81,6						
Octobre	77,6	72,9	75,1						
Novembre	66,4	66,0	64,1						
Décembre	51,1	49,5	48,4						
Année à date	51,7	53,3	54,2	52,6	-1,6	808 873	0,2	1 538 873	3,2
<b>ANNÉE</b>	<b>67,3</b>	<b>67,7</b>	<b>67,1</b>						

Source: AHGM

**L'hôtellerie dans le Vieux-Montréal**

TAUX D'OCCUPATION / OCCUPANCY RATES Région métropolitaine / Metropolitan Area						CHAMBRES OCCUPÉES OCCUPIED ROOMS		CHAMBRES DISPONIBLES AVAILABLE ROOMS	
MOIS	2005 %	2006 %	2007 %	2008 %	08/07 pts de %	2008	08/07 %	2008	08/07 %
Janvier	38,6	38,9	42,2	43,5	1,3	10 972	13,4	25 243	10,0
Février	54,5	50,6	55,7	53,0	-2,7	12 620	3,5	23 809	8,8
Mars	52,1	54,0	57,8	47,1	-10,7	11 966	-15,6	25 409	3,6
Avril	67,0	62,5	68,9						
Mai	70,7	81,8	80,0						
Juin	73,0	76,6	81,1						
Juillet	80,7	80,8	81,8						
Août	80,2	83,7	85,6						
Septembre	83,4	82,9	86,5						
Octobre	77,8	71,0	75,7						
Novembre	68,3	68,4	63,5						
Décembre	60,4	55,9	52,8						
Année à date	48,0	47,8	52,0	47,8	-4,2	35 558	-1,3	74 461	7,4
<b>ANNÉE</b>	<b>68,0</b>	<b>67,3</b>							

Source: Ces résultats proviennent de certains membres du Regroupement des hôteliers du Vieux-Montréal.

## Les Nord-Américains voyagent malgré tout

Malgré les nombreux vols annulés en avril, le ralentissement économique, l'augmentation du prix du carburant et la faiblesse de leur dollar, les Américains ne semblent pas vouloir modifier leurs projets de vacances d'été et les gens d'affaires voyagent toujours aux quatre coins du monde, rapporte Susan Stellin dans le New York Times. Le seul changement par rapport à l'an dernier est l'importance qu'ils accordent cette année à la réduction des coûts.

« Les voyages d'agrément sont un peu comme la nourriture ou le loyer : il s'agit de dépenses essentielles, dans une mesure raisonnable », affirme Bjorn Hanson, qui analyse l'industrie hôtelière pour *PricewaterhouseCoopers*.

À plusieurs égards, le nombre de voyageurs a établi des records en 2007, et ces chiffres semblent vouloir se maintenir cette année. Les agents de voyage et les analystes de l'industrie rapportent un fort volume de réservations pour les voyages intérieurs aux États-Unis, les voyages à l'étranger et les voyages d'affaires, mais M. Hanson affirme que les sociétés ont tellement réduit leurs dépenses depuis 2000 qu'il ne reste plus beaucoup de gras à couper.

Il semble que la demande pour le voyage est moins influencée par la conjoncture économique et les difficultés des aéroports plutôt que par toutes sortes de facteurs difficiles à mesurer, comme la quantité de neige au sol, le lieu de résidence des grands-parents, et même le rendement de l'équipe de football favorite.

Même si les compagnies aériennes ont de la difficulté à composer avec les prix élevés du carburant, des appareils vieillissants et les exigences pour un resserrement de la réglementation, les passagers sont toujours au rendez-vous, ce qui constitue un point positif pour l'industrie.

Les sociétés encouragent notamment les employés à profiter de tarifs réduits lorsqu'ils réservent leurs billets à l'avance, ce qui les amène à choisir leurs vols en fonction du prix plutôt qu'en fonction de l'heure du départ ou du besoin de verser un supplément pour un repas. Mais la plupart des gestionnaires de voyages des grandes sociétés soulignent que dans une économie mondiale, les sociétés ne peuvent se permettre de garder leurs employés à la maison, même si les déplacements en avion peuvent être frustrants.

« Il se peut également que certains inconvénients soient exagérés, comme l'effet du prix du carburant sur les voyages en automobile l'été. Même s'il est difficile de prévoir où se situera le prix de l'essence selon les caprices des marchés boursiers, je crois que les gens ont très à cœur de passer du temps en famille, de prendre des vacances ou de faire des voyages multigénérationnels, affirme Jennifer Wilson-Buttigieg, coprésidente de Valerie Wilson Travel, une agence de New York. Ils voyageront quand même. »

Extrait de: Commission Canadienne du Tourisme. « Les Nord-Américains voyagent malgré tout ». *Tourisme au quotidien*, 7 mai 2008. Pour voir l'article complet: <http://www.corporate.canada.travel/corp/media/app/fr/ca/newsItem.do?articleId=72596&language=french>.

### Congrès à hôtels multiples et/ou de 1200 délégués et plus City-wide conventions and/or 1,200 delegates and more

	2006		2007		2008	
	# congrès	# délégués	# congrès	# délégués	# congrès	# délégués
Janvier	1	2 500	--	--	--	--
Février	1	14 000	1	6 000	1	2 000
Mars	--	--	2	5 000	--	--
Avril	3	7 200	3	5 400		
Mai	6	14 000	4	12 900		
Juin	3	5 200	2	4 900		
Juillet	1	1 800	4	12 100		
Août	3	27 300	3	6000		
Septembre	6	10 200	1	1 500		
Octobre	2	3 500	2	3 800		
Novembre	3	9 600	3	8 500		
Décembre	--	--	--	--		
Année à date	2	16 500	3	11 000	1	2 000
ANNÉE	29	95 300	25	66 100		

**Mouvements d'aéronefs par secteur Montréal-Trudeau**  
**Aircraft movements per sectors at Montréal-Trudeau**

	Domestique		Transfrontalier		International		Total ADM	
	2008	08/07 %	2008	08/07 %	2008	08/07 %	2008	08/07 %
Janvier	9 579	-0,9	6 158	2,7	2 242	10,1	17 979	1,6
Février	9 409	2,4%	5 807	5,7	2 158	13,9	17 374	4,8
Mars	10 049	-0,9	6 347	2,8	2 342	11,4	18 738	1,7
Avril								
Mai								
Juin								
Juillet								
Août								
Septembre								
Octobre								
Novembre								
Décembre								
Année	19 037	0,2	18 312	3,7	6 742	11,8	54 091	2,7

Source: Aéroports de Montréal

**Provenance des passagers embarqués/débarqués à Montréal-Trudeau**  
**Origin of passengers boarded / deplanded at Montréal-Trudeau**

	Domestique		Transfrontalier		International		Total ADM	
	2008	08/07 %	2008	08/07 %	2008	08/07 %	2008	08/07 %
Janvier	375 604	3,5	261 252	-1,8	398 612	9,7	1 035 468	4,3
Février	382 349	5,0	264 653	9,0	377 412	16,0	1 024 414	9,9
Mars	398 220	-1,7	296 993	0,7	414 680	7,5	1 109 893	2,2
Avril								
Mai								
Juin								
Juillet								
Août								
Septembre								
Octobre								
Novembre								
Décembre								
Année	1 156 173	2,1	822 898	2,4	1 190 704	10,8	3 169 775	5,3

**Actes de renseignement dans les kiosques d'accueil  
Inquiries at information booths**

	Infotouriste		Vieux-Montréal		Total	
	2008	08/07 %	2008	08/07 %	2008	08/07 %
Janvier	3 535	1,8	478	-21,1	4 013	-1,6
Février	3 821	-2,6	640	-10,0	4 461	-3,8
Mars	4 815	-5,4	802	-8,4	5 617	-5,9
Avril						
Mai						
Juin						
Juillet						
Août						
Septembre						
Octobre						
Novembre						
Décembre						
Année à date	12 171	-2,5	1 920	-12,4	14 091	-4,0

**Les voyageurs sont-ils vraiment satisfaits des services qu'ils reçoivent?**

Selon l'*American Customer Satisfaction Index*\* (Index américain de satisfaction de la clientèle), la satisfaction des clients par rapport aux lignes aériennes aurait atteint son niveau le plus bas depuis 2001. En effet, des 16 industries évaluées par l'index au premier trimestre de 2008, c'est celle des compagnies aériennes qui a obtenu le score le plus faible. L'insatisfaction est principalement liée aux nombreuses pertes de bagages, aux fréquents retards de vols, à l'augmentation du prix des billets d'avions, à la surréservation (*surbooking*), ainsi qu'aux charges supplémentaires diverses (exemples : obtention d'un meilleur siège ou bagage additionnel en soute).

Considérant qu'un pointage de 70 sur une échelle de 100 indique un haut degré de satisfaction de la part de la clientèle, *Southwest Airlines* est la seule des sept compagnies aériennes prises en compte à avoir obtenu un bon score, soit 79. De leur côté, *Continental Airlines* et *US Airways* sont les transporteurs ayant connu les plus importantes baisses de pointages comparativement au premier trimestre de l'année dernière, soit des diminutions respectives de 10,1% et 11,5%. *US Airways* est d'ailleurs la compagnie à avoir obtenu le plus faible score, soit 54.

La baisse de satisfaction des voyageurs par rapport aux compagnies aériennes ne les empêche toutefois pas d'apprécier leurs séjours à l'hôtel. En effet, l'index révèle qu'au premier trimestre de l'année 2008, la satisfaction de la clientèle par rapport aux hôtels a augmenté de 6%, et ce, même si le prix des chambres a lui aussi connu une hausse de 6%. Globalement, l'industrie de l'hôtellerie a obtenu un score de 75 sur 100 pour le premier trimestre de l'année 2008, comparativement à 71 pour la même période l'année dernière. Selon Claes Fornell, professeur de marketing et d'administration du commerce à l'Université du Michigan, ainsi que fondateur de l'index, un pointage de 75 indique que les hôtels font un très bon travail pour servir leurs clients.

L'*American Customer Satisfaction Index* mesure la satisfaction des consommateurs par rapport aux produits de certaines compagnies états-uniennes, provenant de 43 industries différentes. L'index est calculé par l'école de commerce de l'université du Michigan à la suite de sondages aléatoires auprès de milliers de consommateurs. Le transport aérien, ainsi que les hôtels font partie des 43 industries évaluées par l'index.

Source : Stoller, Gary. « How satisfied are travelers with their services? ». *USA Today*, 20 mai 2008.

**Nombre de voyages d'une nuit ou plus des touristes internationaux  
au Canada par le Québec**  
**Number of trips of international tourists entered in Canada via Québec one or  
more night trip**

	États-Unis		Outre-Mer		Total	
	2008	08 / 07 %	2008	08 / 07 %	2008	08 / 07 %
Janvier	73 963	-12,4	35 665	1,1	109 628	-8,4
Février	100 767	-3,6	46 050	5,4	146 817	-1,0
Mars	96 762	-2,4	42 748	-0,1	139 510	-1,7
Avril						
Mai						
Juin						
Juillet						
Août						
Septembre						
Octobre						
Novembre						
Décembre						
Année	271 255	-5,8	124 467	2,2	395 722	-3,5

Source: Statistique Canada, Voyages internationaux, cat #66-001-PIF

**Nombre de voyages des résidents de pays autres que les États-Unis au Canada**  
**Number of trips by residents of countries other than United States to Canada**

	Mars		CUMULATIF	
	2008	08 / 07 %	2008	08 / 07 %
Royaume-Uni	56 147	0,7	144 385	0,9
France	16 762	-9,4	61 810	1,5
Japon	20 344	-19,7	47 230	-19,2
Allemagne	13 791	-4,8	37 690	-2,9
Mexique	22 195	35,5	47 991	28,0
Australie	9 006	1,5	35 661	12,4
Hong Kong	7 540	24,2	22 943	19,8
Chine continentale	8 404	11,8	26 568	15,9
Suisse	4 833	9,8	12 994	11,1
Brésil	3 666	-8,1	12 675	5,1
Italie	4 016	4,3	10 748	-2,3
Belgique	3 033	27,2	7 149	18,2
Autres pays	88 157	-1,5	237 614	2,4
<b>Total</b>	<b>257 894</b>	<b>0,3</b>	<b>705 458</b>	<b>2,9</b>

**Fréquentation des attraits touristiques**  
**Attendance at tourist attraction**

	<b>Mars 2008</b>	<b>Var.08/07 %</b>	<b>Année à date 2008</b>	<b>Var. 08/07 %</b>
Casino de Montréal	506 601	-4,5	1 498 767	-2,0
Centre Bell	273 909	6,6	737 574	1,1
<i>Visites commentées</i>	1 470	-9,3	4 902	15,6
<i>Événements spéciaux</i>	123 528	-3,2	264 666	-4,9
<i>Hockey</i>	148 911	16,7	468 006	4,8
Les Quais du Vieux-Port de Montréal	267 147	1,2	727 683	-4,1
<i>Centre des Sciences de Montréal</i>	55 674	4,2	127 747	-4,3
Jardin botanique et Insectarium	73 833	-5,7	105 246	-1,5
Biodôme de Montréal	69 410	10,5	146 993	5,6
Musée des beaux-arts	61 940	-4,4	169 242	51,3
Atrium Le 1000 de La Gauchetière	18 052	18,2	58 093	5,7
Musée Pointe-à-Callière	17 178	-11,5	40 839	-10,0
Parc Olympique	16 152	68,7	20 902	26,1
<i>Visites guidées du Stade</i>	1 054	24,0	1 628	4,0
<i>Observatoire de la Tour</i>	15 098	73,0	19 274	28,4
Basilique Notre-Dame (visites guidées)	15 900	-12,0	39 433	-10,3
Planétarium de Montréal <sup>1</sup>	13 405	-7,0	23 743	-16,9
Musée Marguerite Bourgeoys/Chapelle Notre-Dame-de-Bon-Secours	10 437	-8,5	10 437	-8,5
Centre canadien d'architecture	8 209	12,7	14 111	6,5
<i>Visite du musée</i>	8 198	23,3	14 074	12,2
<i>Visites du jardin</i>	11	-98,3	37	-94,8
Cosmodôme & Camp Spatial	7 284	-9,7	16 251	4,7
Musée McCord d'histoire canadienne	4 698	-35,1	13 306	-20,6
Musée du Château Ramezay	3 663	20,9	7 514	24,1
Centre d'histoire de Montréal <sup>1</sup>	2 983	-43,7	6 746	-24,3
Biosphère	2 816	-46,4	6 049	-26,3
Musée Stewart au Fort de l'Île Ste-Hélène	1 812	-38,9	6 199	-52,5
Maison Saint-Gabriel	1 345	8,9	2 789	15,4
Musée d'art contemporain	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>TOTAL</b>	<b>1 376 774</b>	<b>-2,2</b>	<b>3 651 917</b>	<b>-1,4</b>

1- Baisse expliquée en partie par le succès de la nuit blanche en 2007.