



Commentaires conjoints de l'Association Hôtellerie du Québec (AHQ) et de l'Association québécoise des spas (AQS)

Projet de règlement encadrant les frais applicables
aux *no-shows* dans les établissements de
restauration

Mardi, 22 avril 2025 - L'Association Hôtellerie du Québec et l'Association québécoise des spas accueillent favorablement l'initiative du gouvernement visant à encadrer les *no-shows* dans le secteur de la restauration. Cette annonce représente un pas important vers la reconnaissance des pertes significatives subies par les restaurateurs à la suite d'annulations de dernière minute ou d'absences sans avis. Nous soulignons cette première ouverture comme étant porteuse d'espoir pour une meilleure protection des entreprises hôtelières qui ont des restaurants et les spas.

À la lumière d'un sondage réalisé auprès de nos membres, dont plusieurs exploitent des restaurants au sein d'hôtels et de spas, nous formulons les recommandations suivantes pour bonifier le projet de règlement :

Dans le cadre de consultations menées auprès de nos membres hôteliers et spas, il a été clairement établi que les absences non signalées ont des impacts économiques bien réels, compromettant la rentabilité et la capacité opérationnelle de nombreux établissements.

Recommandations pour adapter le règlement à la réalité terrain

- **Permettre une plus grande flexibilité aux gestionnaires**

Nos membres souhaitent vivement que le règlement leur permette d'adapter leur politique d'annulation selon la nature de leur clientèle et leur modèle d'affaires, comme c'est le cas pour les nuitées hôtelières. Nous recommandons notamment :

- D'élargir la possibilité d'appliquer des frais à tous les types de réservations, et non seulement aux groupes de cinq personnes et plus;
- De laisser les gestionnaires déterminer eux-mêmes le montant des frais en fonction de leurs coûts réels, sans le limiter arbitrairement à 10\$ par personne;
- De permettre l'ajustement du délai d'annulation selon le type de service (par exemple 24h pour un menu de dégustation gastronomique)

- **Élargir la portée du règlement à d'autres secteurs touchés**

Les établissements spas sont fortement affectés par les *no-shows*. Dans un sondage récent de l'AQS :

- 75 % des répondants déclarent des pertes annuelles supérieures à 10 000 \$,
- La majorité applique déjà des mesures de dépôt ou de frais fixes en se basant sur des avis juridiques,
- Une part significative des établissements en région subissent des taux de *no-show* supérieurs à 10 %.

Nous demandons que le règlement tienne également compte des réalités de ces services. Chaque rendez-vous manqué représente une perte directe pour l'entreprise, d'autant plus que les massothérapeutes, généralement travailleurs autonomes, doivent être rémunérés même si le client ne se présente pas. Dans ces conditions, le manque à gagner est immédiat, et la marge de manœuvre des gestionnaires est quasi nulle.

- **Harmoniser les règles avec celles déjà en vigueur dans d'autres secteurs**

Il apparaît incohérent que les établissements d'hébergement puissent librement imposer des frais d'annulation sur les nuitées, alors que les services connexes — restauration, soins, accès aux installations — ne bénéficient pas d'un cadre équivalent. Une harmonisation réglementaire permettrait une meilleure cohérence de l'offre québécoise et une gestion intégrée plus équitable.

- **Accompagner la mesure par une campagne de sensibilisation**

L'adoption de ce règlement devrait s'accompagner d'une campagne d'information à l'intention du grand public, afin de responsabiliser la clientèle face aux conséquences des absences non signalées. L'AHQ et l'AQS offrent leur entière collaboration pour produire du matériel de sensibilisation adapté aux réalités terrain et diffusé auprès de leurs membres.

N'oublions pas que c'est un privilège de pouvoir réserver à l'avance. Ceux qui ne veulent pas faire de dépôt pour s'engager à respecter une réservation peuvent tout simplement se présenter directement au restaurant ou au spa et faire la file s'il y en a une.

Conclusion

Les *no-shows* mettent à mal la viabilité de nombreux établissements touristiques québécois, en particulier dans les secteurs de la restauration et du bien-être. Si l'annonce gouvernementale constitue une avancée notable, il importe que le règlement final soit élargi, souple et équitable, afin de mieux refléter la diversité des réalités terrain.

L'AHQ et l'AQS réitèrent leur engagement à collaborer avec les autorités pour soutenir la mise en œuvre de cette réforme et ainsi renforcer la résilience de notre industrie.