

Étude de cas —

Coopérative Origine artisans hôteliers

Être indépendant...
ensemble!



Coopérative
de développement régional
du Québec

ÔRIGINE

artisans hôteliers

« Ensemble, on va plus loin », dit le dicton. En se rassemblant sous la bannière d'Origine, les hôteliers membres peuvent promouvoir une offre concertée auprès d'une clientèle internationale, tout en continuant de gagner le cœur des Québécois. Une vitrine de choix pour les hôteliers indépendants d'ici !



À propos d'Origine artisans hôteliers

Adresse : 3526, boulevard Dagenais Ouest,
Laval (Québec)

Téléphone : 1 800 861-4024

Site Web : originehotels.com

Modèle juridique :
Coopérative de solidarité

Année de constitution : **2018**

Membres : **37** membres hôteliers;
4 membres fournisseurs;
3 membres de soutien

La proposition de valeur

Avec ses 40 établissements, Origine artisans hôteliers est la première coopérative d'auberges et d'hôtels indépendants au Québec. Il s'agit d'un réseau couvrant 15 régions touristiques. Avant de s'appeler Origine et de constituer une coopérative, ce réseau, créé en 1990, était connu sous le nom d'Hôtellerie Champêtre. En plus de rassembler sous une même bannière des hébergements indépendants, ces derniers doivent respecter certains critères pour être admis comme membre. Ainsi, l'offre de la coopérative est, en somme, un gage de qualité pour les usagers.



Comment tout a commencé

Le réseau Hôtellerie Champêtre a pu voir le jour au début des années 1990, en soutien notamment du ministère du Tourisme, pour mettre en valeur l'hébergement de villégiature au Québec. Afin de consolider sa position, de rajeunir son image et d'attirer une clientèle internationale, Hôtellerie Champêtre devient Origine artisans hôteliers en juin 2018. « Le changement de l'image de marque avait comme principal objectif d'ouvrir le réseau à des auberges et hôtels urbains », explique Isabelle Gagnon, directrice générale de la coopérative.

Pourquoi une coopérative?

Caroline Martineau, conseillère en développement coopératif à la Coopérative de développement régional du Québec (CDRQ), accompagne les promoteurs lors de la transition d'Hôtellerie Champêtre, alors un OBNL, à la coopérative Origine. « Je me souviens que l'une des principales raisons pour lesquelles Hôtellerie Champêtre est passée d'un OBNL à une coopérative était de susciter l'engagement et le sentiment d'appartenance, dit la conseillère. Et aussi pour amorcer un changement de culture, peut-être un peu plus entrepreneuriale. »

Une affirmation avec laquelle Xavier Gret est d'accord. Directeur général du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, Xavier représente les membres de soutien sur le C.A. d'Origine Artisans Hôteliers.



Caroline Martineau – Conseillère principale
Vie associative et développement des compétences
CDRQ

Auparavant directeur général de l'Association hôtellerie du Québec, il a été l'un des principaux intervenants à s'impliquer dans la transition vers un modèle.

« Hôtellerie Champêtre commençait à s'essouffler un peu et on souhaitait, avec le modèle coop et la nouvelle image de marque, donner une nouvelle impulsion au réseau », explique-t-il. L'objectif était aussi de favoriser l'engagement des membres. « On voulait aussi que tout le monde se sente impliqué, et non seulement toujours les mêmes. On voulait plus d'équité à ce niveau. »

En résumé, on a choisi le modèle coop pour :

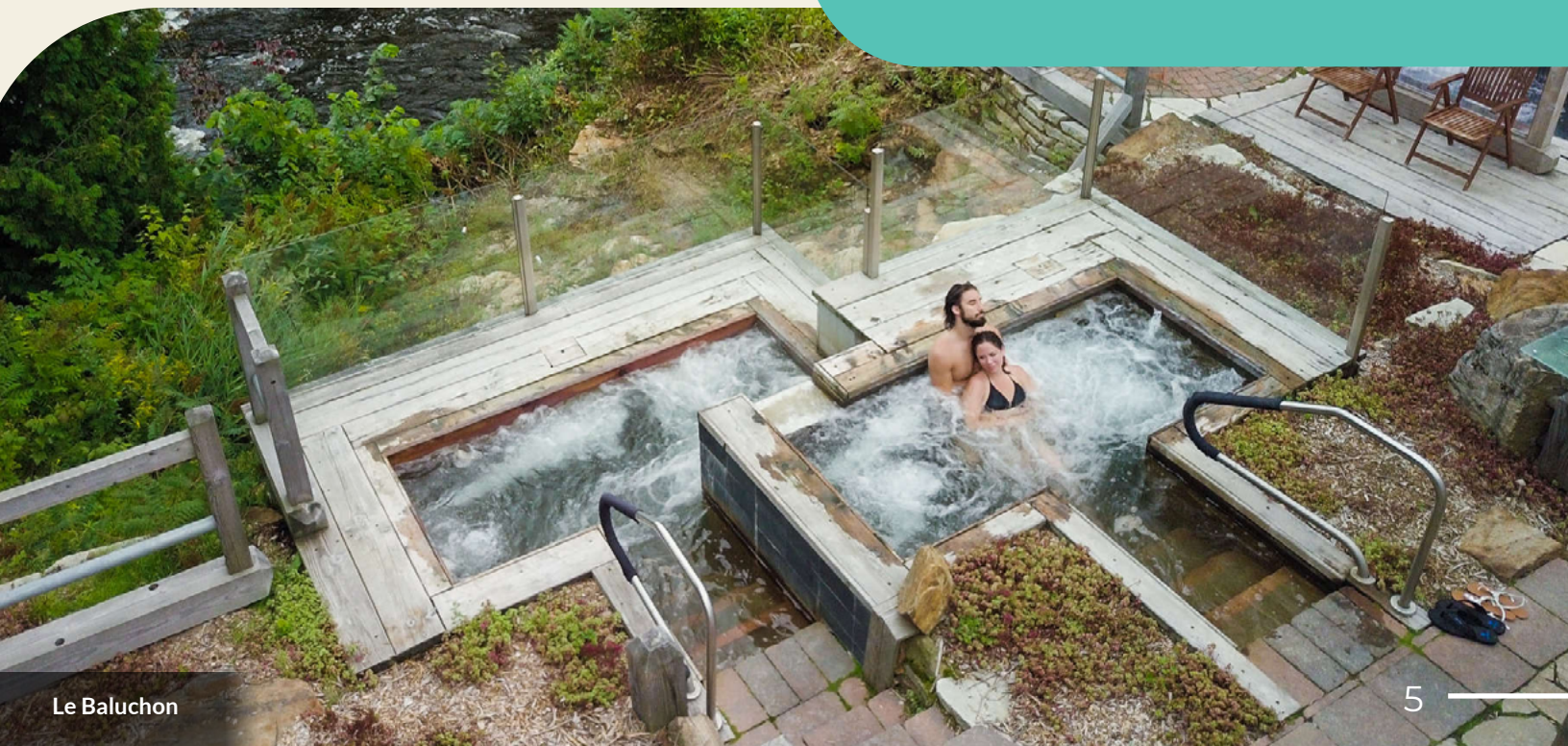
- Redonner une impulsion à ce réseau d'hébergements indépendants
- Modifier significativement la culture d'entreprise
- Encourager l'implication des membres

Résultat ?

« Lorsque le regroupement Hôtellerie Champêtre a décidé de transformer l'organisme en coopérative, nous avons tout de suite dit wow ! On se donnait la chance de mettre notre passion à l'avant-plan en tant qu'hôteliers québécois qui travaillent fort, tout en se distinguant avec une signature unique, tant sur le marché national que sur les marchés internationaux. Avec Œrigine, on partage des ressources pour la mise en marché et la commercialisation, et aussi un savoir-faire pour

une opération rentable. Les conseils entre nous sont précieux. Des avantages incontournables qui rejoignent nos valeurs d'entreprise familiale. » Patricia Brouard, directrice adjointe, Le Baluchon écovillégiature

Règle générale, lorsqu'une entreprise passe d'un modèle juridique à un autre, l'aspect économique ne demande pas trop d'ajustements. « Il peut cependant y avoir des questions d'ordre fiscal à revoir, dit Caroline Martineau. Notamment la transition d'OBNL à coopérative. » Dans ce cas précis, il y a tout le pan associatif qui doit être revu. La structure organisationnelle, la gouvernance, les responsabilités des membres, etc. « Idéalement, il est important de faire un travail de préparation en amont, de transmettre l'information, répondre aux questions, avise Caroline Martineau. Cela dit, il faut s'attendre à vivre une certaine période d'adaptation. »



Financement

Dans le but d'appuyer la mise en oeuvre d'un moteur de réservations en ligne avec le réseau Origine artisans hôteliers, l'Association hôtellerie du Québec reçoit en 2022 une aide financière de plus de 200 000 \$ via un **programme du ministère du Tourisme**. Une aide importante, car la coop vit essentiellement des **ventes** réalisées sur sa plateforme de réservation ainsi que des **cotisations de ses membres**.

Le principal défi : faire croître l'engagement des membres hôteliers

Lorsque la transition d'OBNL à coopérative s'est réalisée, quelques membres étaient un peu réticents ; tout changement peut provoquer cette réaction. « Mais quand tout le monde a vu que ça fonctionnait bien, que les choses ne faisaient que s'améliorer, ils se sont ralliés », explique Isabelle Gagnon.

Pour créer un réseau tissé serré et mobiliser les membres, il est nécessaire de multiplier les occasions de rencontres et de réseautage : réunions avec les directions des ventes, les directions marketing, etc. Cette approche est aussi un excellent moyen de communiquer l'information aux équipes qui s'occupent des opérations. « Nos membres ont un fort sentiment d'appartenance, souligne Isabelle Gagnon. Ils sont mobilisés.

Indicateur d'une bonne santé entrepreneuriale, la coop a un conseil d'administration stable depuis maintenant trois ans.



Auberge Godefroy

Les avantages de la mutualisation

- Occasions de réseautage
- Campagnes marketing à plus grande portée et à faibles coûts. « Depuis 2020, la coop a bénéficié d'un budget de plus de 1 million de dollars pour ses campagnes publicitaires », explique Isabelle Gagnon.
- Forfaitisation
- Carte-cadeau (à dépenser dans n'importe quel hébergement du réseau)
- Programme privilège : un programme auquel peuvent adhérer les usagers afin de profiter de certains avantages, comme des promotions exclusives et des points de fidélité.

Quelques chiffres

- > Les ventes annuelles moyennes par membre hôtelier ont connu une **hausse de 32 %**.
- > Les **ventes totales atteignant près du double** des ventes totales pré-pandémiques
- > **64 % de la clientèle** qui fréquente les établissements du réseau **est québécoise**



Et l'avenir?

Nous désirons continuer de faire connaître Origine artisans hôteliers et de développer notre réseau. « Au Québec, 75 % des hébergements sont indépendants et 25 % sont des chaînes », explique Xavier Gret. Le potentiel de nouveaux membres est donc bien présent, et ce, tout en respectant les critères de qualité de la coop. Peut-être un jour pourrions-nous étendre le réseau à la grandeur du Canada !

« Avec cette plateforme de réservation, les clients auront accès à l'ensemble de l'offre des hôteliers participants au même endroit. Ils pourront réserver directement auprès de l'établissement, au lieu de passer par une plateforme étrangère » Caroline Proulx, ministre du Tourisme (Citation extraite d'un communiqué de presse en 2022)



Coopérative
de développement régional
du Québec

Carnet de ressources

Coopérative de développement régional du Québec

Guide de référence: La mutualisation – TIESS

La mutualisation comme stratégie d'affaires : tes
ressources, notre richesse! – Tourisme durable Québec

Démystifier le fonctionnement d'une coopérative – CDRQ

Les informations contenues dans ce document
sont valides en date de novembre 2024.

Réalisé avec la participation financière
du Gouvernement du Québec

Québec 