

Hôtellerie



Accueillir des visiteurs indésirables – pénurie de main-d'œuvre et risque accru.



Contenu...

Introduction

À quoi s'attendre en 2023

Rentabilité
Vitalité
Résilience
Durabilité

Élaborer un plan

Prenez soin des employés
Mettre l'accent sur la sécurité
Chercher des alternatives
Travailler avec le courtier

Soyez prêt

Perspectives de l'industrie 2023 et rapport sur les taux du marché de l'assurance

À propos de HUB

Hôtellerie et restauration chez HUB

Définition du contexte

À nouveau sur la route? Il y a des problèmes au paradis.

Alors que la crainte du public face à la pandémie de la COVID-19 s'est dissipée, le désir refoulé de voyager et de se divertir a fait grimper les revenus dans divers secteurs de l'industrie hôtelière. Cependant, en raison de l'inflation élevée qui affecte le coût des biens, des services et de la main-d'œuvre, la rentabilité et la stabilité restent illusoirs.



CTV News, « [Pénurie de main-d'œuvre : Les industries alimentaires et hôtelières continuent d'être les plus durement touchées par le manque de main-d'œuvre](#) », 23 juin 2022.

À quoi s'attendre en 2023

Des investissements dans la technologie et une réorientation des pratiques commerciales ont permis au secteur de l'hôtellerie et de la restauration de se maintenir à flot pendant les périodes difficiles. Toutefois, des défis demeurent : l'incertitude économique, les pénuries persistantes de la main-d'œuvre, l'augmentation des coûts (des fournitures aux assurances) et l'augmentation du salaire minimum.¹ Les employeurs du secteur de l'hôtellerie qui s'engagent dans la gestion du risque et se concentrent sur le recrutement et la rétention seront prêts à prospérer en 2023.

1. Conseil canadien du commerce de détail, [Salaire minimum par province](#), consulté le 28 octobre 2022.



La hausse des coûts peut rendre les profits illusoires.

Les marges bénéficiaires de l'industrie hôtelière connaîtront une baisse en 2023, car l'industrie continue de subir des pressions dues aux pénuries de la chaîne d'approvisionnement, à l'inflation et à l'augmentation des salaires des travailleurs.

Les revenus du secteur de l'hôtellerie et de l'hébergement ont rebondi après la pandémie de la COVID-19. Selon les prévisions, le revenu par chambre disponible (RevPAR) du marché hôtelier ne devrait baisser que de 8 % en 2022 par rapport aux taux antérieurs à la pandémie. Selon les spécialistes, le RevPAR de plus de la moitié des marchés urbains sera supérieur à 100 dollars en 2023, dépassant les niveaux de 2019, soit deux ans d'avance sur les prévisions antérieures.²

Mais comme la moitié des restaurateurs canadiens sont dans le rouge ou atteignent tout juste le seuil de rentabilité, l'industrie continuera à ressentir la pression inflationniste sur les aliments, les boissons et la main-d'œuvre.³ Les restaurants à service complet augmenteront probablement les prix de 8 à 15 % au cours de l'année à venir, et beaucoup changeront de fournisseurs, réduiront le nombre d'articles au menu et même la taille des articles pour faire face à la hausse des coûts.⁴



La pénurie de la main-d'œuvre continue également de mettre à rude épreuve le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, une pression accentuée par la législation visant à augmenter le salaire minimum dans tout le pays, ce au moment où de nouvelles exigences élèvent les salaires à plus de 15 \$ en Ontario, en Colombie-Britannique et en Alberta.⁵

L'augmentation des coûts d'assurance relatifs à l'hébergement, à la restauration et aux boissons s'ajoutera également à la charge des bénéficiaires du secteur. La capacité de couverture de la responsabilité civile en matière d'alcool est limitée et restera un défi pour les bars et les restaurants. La formation des travailleurs sur les moyens d'identification des risques liés à l'alcool et la mise en place des protocoles de gestion des risques sera primordiale pour réduire la responsabilité.

2. CBRE, « [Perspectives CBRE : Les hôtels canadiens reviendront aux revenus d'avant la pandémie en 2023 – deux ans avant les prévisions](#) », 15 septembre 2022.
3. Global News, « [La moitié des restaurants canadiens fonctionnent à perte ou « atteignent juste le seuil de rentabilité »](#) », 15 septembre 2022.
4. CP24, « [Les restaurants inaugurent des prix plus élevés et des portions plus petites à mesure que les coûts augmentent, selon un rapport](#) », 16 septembre 2022.
5. CTV News, « [Pénurie de main-d'œuvre : L'alimentation et l'hôtellerie continuent d'être les plus durement touchées par le manque de main-d'œuvre](#) », 23 juin 2022.



Attirer les travailleurs grâce à une gamme d'avantages sociaux plus large et plus personnalisée.

La dotation en personnel restera une préoccupation majeure dans l'hôtellerie : Les offres d'emploi dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration ont augmenté de 12 % au cours du deuxième trimestre de 2022.⁶ Environ deux tiers des entreprises du secteur de l'accueil s'attendent à faire face à des pénuries de main-d'œuvre, le taux le plus élevé de tous les secteurs au Canada.⁷

Les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration devront prendre des mesures créatives pour recruter et fidéliser les travailleurs, notamment en proposant de meilleurs avantages sociaux, des régimes de bien-être et une plus grande flexibilité dans les horaires.

En outre, les hôtels et les restaurants donnent la priorité à la sécurité des employés en améliorant les mesures de gestion des risques et la formation. Ce souci de la sécurité passe notamment par la surveillance des horaires afin de s'assurer que le personnel n'est pas surchargé, ce qui l'exposerait à un risque accru d'accidents et d'erreurs coûteuses.

Les employeurs pourront également opter pour des indemnités personnalisées afin de montrer aux employés que leur travail est précieux. En recourant à l'analyse des données et à des outils qui permettent d'identifier ce qui compte pour les travailleurs, les employeurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration peuvent proposer des avantages sociaux adaptés aux besoins individuels des employés. Une offre d'avantage sociaux séduisante n'attire pas seulement de nouveaux employés, mais entraîne également une plus grande fidélité du personnel.

Les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration devront prendre des mesures créatives pour recruter et fidéliser les travailleurs, notamment en proposant de meilleurs avantages sociaux, des régimes de bien-être et une plus grande flexibilité dans les horaires.

6. Statistique Canada, « [Postes vacants, deuxième trimestre 2022](#) », 20 septembre 2022.
7. CTV News, « [Pénurie de main-d'œuvre : Les industries alimentaires et hôtelières continuent d'être les plus durement touchées par le manque de main-d'œuvre](#) », 23 juin 2022.



La sécurité reste un problème en tout temps.

Le succès à long terme de l'industrie hôtelière dépend de sa capacité à s'adapter aux nouvelles tendances et technologies et à atténuer les menaces qui pèsent sur la pérennité des activités, telles que les catastrophes naturelles et les activités criminelles, notamment la cybercriminalité.

L'expansion des services technologiques tels que la livraison en ligne et l'enregistrement à distance des clients, qui ont connu un grand succès pendant la pandémie, a donné aux pirates informatiques un accès accru. Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est le troisième secteur le plus visé par les cybercriminels, en grande partie en raison de la quantité de données personnelles et financières recueillies par les hôtels et les centres de villégiature.

La plupart des grandes franchises d'hôtels et de restaurants exigent désormais de leurs franchisés qu'ils souscrivent une cyberassurance, mais l'obtention d'une couverture est difficile et coûteuse. Les souscripteurs rechercheront des entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration dotées de protections éprouvées en matière



de cybersécurité, telles que des audits de cybersécurité, l'authentification multifactorielle (MFA) et la formation des employés.

Le marché de l'assurance des biens hôteliers connaîtra également des difficultés en 2023, en particulier dans les régions à haut risque, ce qui obligera les entreprises hôtelières à améliorer la résilience de leurs bâtiments et à donner la priorité à la maintenance continue. Étant donné que les taux devraient augmenter d'au moins 10 % pour les établissements situés dans des zones exposées aux catastrophes, les hôtels et les restaurants doivent prouver aux souscripteurs qu'ils prennent des mesures pour atténuer les risques. Les propriétaires qui ont une bonne stratégie de gestion des risques, comprenant un régime de rétablissement après la catastrophe, obtiendront de meilleures conditions de protection.

8. Financial Times, « [Les hôtels dans la mire des pirates alors que la technologie remplace la touche personnelle](#) », 27 mars 2022.



Adopter la durabilité pour développer la clientèle.

La pression exercée par les consommateurs sur le secteur de l'hôtellerie afin qu'il mette en œuvre des pratiques commerciales plus respectueuses de l'environnement est de plus en plus forte. En fait, les Canadiens font partie des voyageurs les plus soucieux de l'environnement au monde.⁹

Qu'il s'agisse de réduire les déchets en éliminant les articles à usage unique comme les articles de toilette ou les contenants alimentaires en plastique, ou de conserver l'énergie avec des ampoules et des thermostats plus efficaces, les entreprises hôtelières qui veulent attirer les voyageurs soucieux de l'environnement feraient mieux d'accroître leurs efforts en matière de durabilité en 2023. Le coût de cette démarche peut être important, en particulier pour l'industrie hôtelière, mais le bénéfice potentiel est énorme : 65 % des voyageurs canadiens déclarent qu'ils choisiraient de séjourner dans un établissement durable.¹⁰

Les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration devraient travailler avec des spécialistes de l'assurance afin de s'assurer qu'elles sont correctement couvertes pour toute amélioration durable ou « verte » apportée à leur entreprise ou à leurs biens.



9. DH News, « [Les Canadiens parmi les voyageurs les plus écoresponsables au monde : Étude](#) », 23 septembre 2022.
10. Voyages Jim Byers, « [Les Canadiens recherchent de plus en plus des voyages durables](#), Selon une étude de Booking.com », 16 avril 2022.



Établir un plan

Les spécialistes de l'assurance hôtelière de HUB collaboreront avec vous pour élaborer une stratégie sur mesure qui protégera vos ressources, soutiendra votre personnel et renforcera votre résilience pour 2023. Voici quelques considérations initiales :



Prenez soin des employés.

Soutenir la santé, la sécurité et le bien-être des employés peut constituer un atout majeur sur le marché de l'emploi actuel. Proposer des régimes de prestations sociales personnalisées vous donnera un avantage concurrentiel. Les principaux facteurs de différenciation sont les prestations de retraite, les prestations de santé mentale, la flexibilité des horaires, la proposition de valeur pour les employés et une progression de carrière précise.



Mettez l'accent sur la sécurité.

Un travailleur blessé crée un vide en termes de main-d'œuvre, qui peut être difficile à combler. Faire de la sécurité un principe de l'entreprise. Former et intégrer les employés afin qu'ils comprennent les attentes et s'engagent à maintenir un environnement de travail sûr.



Cherchez des alternatives.

Identifier les coûts d'assurance les plus importants et rechercher des alternatives. Évaluer les polices d'assurance de biens et de responsabilité civile pour voir si la combinaison de couvertures, de retenues autoassurées et de franchises est adéquate. Un spécialiste de l'assurance hôtelière de HUB peut vous aider à trouver les bons régimes et les meilleures alternatives pour votre organisation.



Faites preuve de transparence avec votre courtier.

Informez votre courtier des changements que vous avez apportés à votre entreprise, afin d'éviter d'éventuelles surprises au moment du renouvellement. Passez en revue les risques et les besoins d'assurance au moins 90 jours avant le renouvellement de la police, afin que votre courtier puisse identifier les meilleures options.



Soyez Prêt

HUB International analyse les données d'enquêtes nationales exclusives et consulte des courtiers d'assurance commerciale et des consultants en gestion de risques afin de créer des perspectives annuelles des taux pour le Canada.

Vous trouverez ci-dessous nos perspectives sur les taux d'assurance au Canada pour 2023. Discutez de vos risques commerciaux avec votre courtier d'assurance HUB pour comprendre à quoi vous attendre avant votre prochain renouvellement.



Perspectives des taux - Canada

Protection	Perspectives des taux au Canada 2023	Aperçu
Automobile	↑ 5 %	<p>Les taux d'assurance automobile au Canada augmenteront légèrement. Les flottes peuvent s'attendre à voir des prix plus agressifs en raison de l'arrivée de nouveaux joueurs sur le marché.</p> <p>Les titulaires de polices du Québec pourraient voir des taux plus avantageux et de meilleures conditions.</p> <p>Les taux pour les titulaires de polices dans les provinces où une assurance publique est en place resteront essentiellement stables.</p>
Responsabilité	↑ 5 % à 10 %	<p>Les assurés pourraient voir des augmentations allant jusqu'à 10 % en responsabilité civile générale, en fonction de la catégorie et de la sinistralité. Les entreprises ayant une bonne expérience de perte peuvent voir des réductions de taux.</p> <p>Un marché de la responsabilité civile médicale de plus en plus compétitif a fait baisser les taux : Les assurés verront probablement des taux fixes ou de légères baisses.</p>
Copropriété	↑ 5 % à 10 %	<p>Les évaluations des biens augmentent de % à 10 % et, même si les taux d'assurance restent relativement stables, l'augmentation des évaluations peut entraîner des hausses de taux de % ou plus pour tenir compte de l'augmentation des coûts des sinistres.</p> <p>La capacité a toujours été limitée, mais de plus en plus de concurrence fait son entrée sur le marché. Cependant, cela pourrait être de courte durée avec le resserrement du marché de la réassurance contre les catastrophes.</p> <p>Les assurés du Québec verront leurs taux augmenter de 5 % à 10 %, car la capacité demeure limitée.</p>
Responsabilité civile complémentaire et excédentaire	↑ 5 % ou plus	<p>Les taux augmenteront de % ou plus selon la catégorie et l'expérience en matière de sinistres. Les assurés les plus performants verront des renouvellements stables ou de légères hausses de taux en raison d'une exposition accrue.</p>
Biens	↑ 10 % ou plus	<p>Les meilleurs assurés de leur catégorie bénéficieront d'augmentations plus modestes, avec une concurrence croissante accrue pour les nouvelles affaires de biens commerciaux (catégories A et B).</p> <p>Les assurés du Québec verront des augmentations de 5 % mais peuvent s'attendre à de meilleures conditions.</p> <p>Les assureurs se concentrent sur assurer les bâtiments à leur plein coût de reconstruction; les clients verront leurs primes augmenter en raison de la hausse de la valeur des bâtiments.</p>

Perspectives des taux - Canada

Protection	Perspectives des taux au Canada 2023	Aperçu
Administrateurs et dirigeants	↑ 5 % à 10 %	<p>Les taux dépendront de la solidité financière de l'assuré et des perspectives de l'industrie. Les clients qui restructurent le placement peuvent être en mesure d'obtenir des réductions de primes.</p> <p>Les assurés du Québec verront des hausses de taux de 1 % ou plus en raison du remboursement des frais de défense juridique.</p> <p>La couverture administrateurs et dirigeants sera un défi dans le secteur des soins de santé et en particulier des soins de longue durée. Les assurés de ces secteurs peuvent s'attendre à des hausses de taux de 10 % à 20 %.</p>
Responsabilité cyberrisques	↑ 10 % ou plus	<p>Les taux augmenteront de 10 % à 200 % en fonction des cybercontrôles, de l'historique des sinistres et de l'industrie.</p> <p>Le secteur de la santé connaîtra des augmentations de 200 % à 300 % pour la couverture cyberrisques, les assureurs réduisant leur capacité.</p>
Environnement	↑ 5 % à 10 %	<p>Les restrictions de capacité pour certains risques et la sévérité croissante des sinistres restent un défi.</p>
Maritime	↑ 5 % à 10 %	<p>L'augmentation de la fréquence et de la gravité des accidents entraînera une hausse continue des taux dans ce secteur.</p>

Perspectives des taux par secteur - Canada

Secteur	Perspectives des taux 2023	Aperçu
Agroalimentaire	↑ 5 % à 10 %	<p>Les mutuelles régionales d'assurance sont les premiers fournisseurs de l'agro-industrie. Le segment du bétail verra les taux augmenter de 10 % à 15 % au renouvellement en raison de la diminution de la capacité et de l'appétit du marché.</p>
Cannabis	↑ Fixe à 5 %	<p>Au cours des quatre dernières années, les taux dans ce marché émergent ont été élevés principalement en raison du manque de capacité, mais en 2023, les nouvelles augmentations de taux seront minimales.</p> <p>Les assurances administrateurs et dirigeants et cyberrisques resteront difficiles, avec une capacité limitée en raison du peu d'assureurs qui souscrivent des polices dans ce secteur. Bien que la concurrence sur le marché de l'assurance administrateurs et dirigeants s'intensifie, attendez-vous à des augmentations de taux de 10 %, selon la santé financière de l'assuré.</p> <p>Les taux d'assurance des biens et d'assurance responsabilité augmenteront de 5 % à 10 % en raison de la hausse des coûts de construction.</p>
Construction	↑ 5 % à 10 %	<p>Les retards dans la chaîne d'approvisionnement, les pénuries de main-d'œuvre et la hausse de l'inflation continueront à faire grimper les coûts de construction pour les projets commerciaux et résidentiels. Les taux augmenteront d'environ 5 % en fonction du risque, principalement en raison de la hausse de la valeur des biens immobiliers qui affecte les primes.</p> <p>Le manque de travailleurs qualifiés est susceptible d'entraîner des taux d'assurance responsabilité plus élevés.</p>
Divertissement	↑ 5 %	<p>L'industrie est confrontée à une couverture réduite, à des franchises accrues et à des options de couverture limitées, avec des taux augmentant de 5 % à 10 % en 2023. Cependant, les taux commencent à se stabiliser.</p> <p>Pour l'assurance automobile (tourisme), la fréquence et la gravité plus élevées des sinistres ont entraîné une diminution de l'appétit des assureurs.</p> <p>Les salles plus importantes peuvent avoir du mal à trouver une couverture suffisante.</p>
Institutions financières	↑ 5 % à 10 %	<p>Les taux pour la couverture de la responsabilité civile des sociétés en nom collectif augmenteront de 5 % à 10 %. Les renouvellements des assurances administrateurs et dirigeants privées des sociétés de portefeuille auront probablement des augmentations de taux fixes à 10 %, bien que les assurés qui acceptent d'augmenter leurs rétentions puissent voir leurs taux diminuer. Les institutions financières ayant une dette à long terme importante pourraient voir des augmentations de 20 % ou plus lors des renouvellements.</p> <p>Les taux d'assurance cyberrisques continueront leur ascension et les assurés peuvent s'attendre à des augmentations de primes de 20 % à 300 %, bien que certaines institutions puissent voir les taux augmenter jusqu'à 300 %.</p>

Perspectives des taux par secteur - Canada

Secteur	Perspectives des taux 2023	Aperçu
Soins de santé	↑ 10 % à 20 %	<p>Tant que nous ne connaissons pas l'impact de la hausse des taux d'intérêt, l'inflation fera grimper le coût des primes. La tendance à ajouter des composantes de soins de santé privés continuera de modifier le paysage des soins de santé en Ontario, et d'autres provinces pourraient suivre.</p> <p>Le ralentissement du marché des soins aux personnes âgées maintiendra les taux d'intérêt de biens immobiliers à un niveau stable dans ce secteur. Cependant, l'inflation continuera de faire grimper les évaluations des immeubles, ce qui augmentera les coûts.</p>
Hôtellerie	↑ 10 % à 20 %	<p>L'augmentation de la valeur des bâtiments - en hausse de 10 % par rapport à l'année précédente - pourrait se poursuivre.</p> <p>Les risques liés aux biens protégés verront leurs taux augmenter de 5 %, tandis que les propriétés en difficulté peuvent s'attendre à des augmentations de taux de 10 % ou plus. Les augmentations à deux chiffres en responsabilité de ces dernières années ont diminué, principalement en raison de l'augmentation des protocoles de gestion des risques par les assurés.</p> <p>La capacité en matière de responsabilité civile liée à l'alcool continue de poser des problèmes.</p>
Organismes à but non lucratif	↑ 10 % à 20 %	<p>Les retards dans la chaîne d'approvisionnement, la réduction du financement public, les pénuries de main-d'œuvre et une éventuelle récession mettront les organismes à but non lucratif au défi.</p> <p>La disponibilité de la couverture de responsabilité civile liée à l'alcool pour l'accueil d'événements privés et publics reste limitée.</p> <p>Les tarifs des couvertures complémentaires et cyberrisques sont susceptibles d'augmenter de plus de 30 %.</p>
Immobilier	↑ 5 % à 10 %	<p>Tous les assurés feront l'objet d'un examen plus approfondi de la souscription de l'assurance. Les primes augmentent en raison de la hausse des coûts de construction et des retards de la chaîne d'approvisionnement. Avec moins d'assureurs en concurrence pour les affaires, certains assurés devront évaluer leur budget d'assurance total et les limites souscrites. Les propriétés de premier ordre dotées d'un solide plan de continuité des activités se retrouveront en tête de liste des souscriptions.</p>
	↑ Fixe à + 10 %	<p>Résidentiel et multifamilial : Les meilleurs immeubles résidentiels trouveront une capacité accrue sur le marché et pourront obtenir des réductions de taux, mais les souscripteurs restent disciplinés dans ce secteur. Les primes globales sont en hausse en raison de l'augmentation des coûts de reconstruction.</p>

Perspectives des taux par secteur - Canada

Secteur	Perspectives des taux 2023	Aperçu
Immobilier (suite)	Meilleur de sa catégorie↓ Fixe à - 5 %	<p>Immobilier commercial : Davantage d'assureurs sont entrés dans cet espace, et les meilleures propriétés de leur catégorie peuvent s'attendre à des réductions de taux.</p> <p>Les propriétés plus anciennes, les propriétés exposées aux catastrophes et les assurés dont l'expérience en matière de sinistres est médiocre peuvent s'attendre à des niveaux élevés d'examen des souscripteurs.</p> <p>Les franchises pour les expositions aux inondations et aux tremblements de terre augmenteront pour limiter l'exposition des assureurs.</p> <p>Au Manitoba et en Saskatchewan, les taux pour l'immobilier avec une structure de bois augmenteront de 10 % à 1 %, l'inflation pouvant pousser les primes à la hausse.</p>
Sports	↑ 10 % à 20 %	<p>La capacité reste limitée dans le secteur. Avec peu de nouveaux joueurs sur le marché, les taux continueront d'augmenter.</p>
Transport	↑ 5 % à 10 %	<p>Le marché est plus stable qu'au cours des dernières années et les meilleurs assurés bénéficieront de meilleures conditions. Cependant, l'intérêt des assureurs pour le segment du camionnage demeure limité dans les provinces.</p> <p>L'assurance complémentaire restera difficile, en particulier pour les sociétés de transport exposées aux États-Unis.</p> <p>Les concessionnaires automobiles continueront de lutter pour obtenir une couverture, les taux augmentant de 15 % ou plus en 2023.</p>

REMARQUE : Le **taux** est généralement défini comme la somme d'argent nécessaire pour couvrir les pertes, les dépenses et fournir à une compagnie d'assurance un profit pour une unité d'exposition. **L'exposition** fait référence à la susceptibilité d'une entreprise ou d'un individu à divers risques rencontrés quotidiennement. Les assureurs évaluent le niveau de risque auquel l'assuré est confronté lors du calcul des primes d'assurance.

HUB Hôtellerie

Lorsque vous vous associez à nous, vous êtes au centre d'un vaste réseau d'experts qui vous aideront à atteindre vos objectifs. Pour plus d'informations sur la manière de gérer vos coûts d'assurance, de réduire vos risques et de prendre soin de vos employés, parlez à un spécialiste de l'assurance hospitalité HUB.

641 M \$

en primes d'assurance commerciale négociées par HUB

15 156

clients de l'hospitalité

35 815

Polices d'assurance gérées

Restez à jour

Abonnez-vous pour recevoir de l'information sur l'industrie de la construction et des invitations à des événements tout au long de l'année 2023.

Abonnez-vous