



Directives de rapport de données





Directives de rapport de données

Les directives en matière de rapport de données STR ont été élaborées conformément au système uniforme de comptabilité pour le secteur de l'hébergement (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, USALI), actuellement à sa 11ème édition révisée.

Les présentes directives sont conformes à l'USALI, dans la mesure du possible, afin de faire respecter les meilleures pratiques d'analyse comparative et de maintenir la cohérence des données de performance.

Dans cette version actuelle, STR a apporté des éclaircissements supplémentaires concernant les « No-show », les « Partial day » et les « Day Use » aux pages 3 à 5.

Pour toute question ou aide supplémentaire, veuillez nous contacter aux adresses suivantes : support@str.com ou hotelinfo@str.com.



Rapport sur le chiffre d'affaires hébergement

Seules les recettes provenant de la location de chambres doivent être incluses dans le revenu lié à la location de chambres communiqué à STR.

Les recettes issues de la restauration ou de toute autre source, notamment les composants « hors hébergement » des prix forfaitaires, doivent être exclues du chiffre d'affaires hébergement communiqué à STR. Le chiffre d'affaires hébergement communiqué à STR doit être net de rabais, de remboursements, d'indemnités, de surcharges et de taxes. Le détail de ce qui doit être inclus et exclu du chiffre d'affaires hébergement communiqué à STR est dévoilé ci-dessous.

STR suit les recettes issues de la restauration et d'autres sources pour les hôtels participant au programme de segmentation de STR (voir les définitions de segmentation).



À inclure :

Les « No-show »

Recettes provenant d'un client ou d'un groupe ayant individuellement garanti le paiement pour réserver une chambre, mais n'ayant pu ni l'occuper ni annuler la réservation dans les délais prescrits. Les chambres dites « No-show » ne sont pas considérées comme des chambres louées.

Notez que l'exécution de la politique de garantie de non-présentation (Guaranteed No-Show, GNS) peut être discrétionnaire et basée sur la bonne volonté ou la fidélité des clients. La mise en vigueur de la politique GNS est généralement due à la capacité limitée de l'établissement de relouer la chambre garantie dans une « fenêtre de réservation » nulle.

Pour plus de clarté, les recettes provenant des frais d'annulation d'un client ou d'un groupe après la date limite et avant l'arrivée sont incluses dans les frais d'annulation dans le compte « Revenus divers » (Annexe 4) et non dans le chiffre d'affaires hébergement ou les autres recettes d'hébergement.

Frais supplémentaires et frais de service (propriété agissant à titre principal)

Ces frais incluent généralement les frais obligatoires ou habituels, les frais n'étant pas à la discrétion du client ou tout autre frais automatiquement ajouté sur le compte du client dans le cadre du service ou de l'utilisation de commodités n'étant pas à la discrétion du client ou auxquelles il ne peut « renoncer » (opt-out), particulièrement courant dans les régions du Moyen-Orient et de l'Asie-Pacifique. 1 Ces frais comprennent généralement un service obligatoire ou des frais de nettoyage de la chambre. Les frais sont obligatoires et ne doivent pas être transmis à un tiers (par exemple un employé ou une agence gouvernementale). 2 Pour assurer la cohérence des rapports et des analyses comparatives, le montant total des frais de service dans la devise respective doit être inclus dans le revenu lié à la location de chambres déclaré à STR.

Recettes provenant de la vente de chambres à la journée (« day use ») ou pour une partie de la journée *voir p. 4 et 5 pour des conseils sur le traitement et la répartition

Chambres réservées aux fumeurs ou chambre où les animaux de compagnie sont acceptés

Déclarées au même titre que tout autre « type de chambre » (vue sur la plage, vue panoramique, suite, étage élevé, étage de conciergerie).

Notez que les frais liés aux animaux de compagnie ou à la cigarette imputés à titre de pénalité, de nettoyage ou de dommages sont déclarés dans la section Revenus divers (Annexe 4). Voir les Chiffres exclus du revenu lié à la location de chambres - Frais liés aux animaux de compagnie ou à la cigarette.

Frais de départ anticipé ou repoussé

Location de lits d'appoint/berceaux



À exclure :

Frais de resorts

Les frais de resorts ne font pas partie des frais de service du chiffre d'affaires hébergement et ne doivent pas être inclus dans les Recettes et Autres recettes hébergement communiquées à STR. Les frais de resorts doivent être inclus dans les Revenus divers (Annexe 4).

Commissions et frais — Groupe

Lorsque la partie contractante reçoit directement une remise/commission dans le cadre du contrat passé avec l'hôtel, et si l'analyse du rapport brut versus net indique un rapport net, l'hôtel doit enregistrer la remise/commission en tant que recettes de contrepartie (une réduction des revenus). Voir « Gross versus Net », USALI, Partie V, page 340.

Si, en raison d'un accord contractuel, l'hôtel (le débiteur) doit effectuer un paiement au profit d'un tiers non lié, et que l'analyse du rapport brut versus net indique un rapport brut, le paiement doit être enregistré dans les commissions et frais - dépenses de groupe. Voir « Gross versus Net », USALI, Partie V, page 340.

Remboursements liés à un produit ou un service

Les remboursements et les rabais dus à des problèmes liés à un produit ou à un service constituent généralement une diminution des recettes d'hébergement.

Attrition de groupe (annulation) et annulation d'une clientèle de passage

Les frais perçus en raison d'annulations (généralement les acomptes versés pour des réunions, des conventions, des groupes, des réservations de blocs de chambres, etc.) doivent être exclus du chiffre d'affaires d'hébergement communiqué à STR.

Pour plus de clarté, les recettes issues de l'attrition (annulation) d'un groupe et de l'annulation d'un client après la date limite sont incluses dans Frais d'attrition et Frais d'annulation dans Revenus divers (Annexe 4) et non dans Revenu lié à la location de chambres ou Autre revenu lié à la location de chambres.

Frais de restauration et frais auxiliaires

Ils sont inclus dans le prix des forfaits ou dans les offres hôtelières tout compris (ex. : parking, transport, Internet, golf/spa).

Frais liés aux animaux de compagnie ou à la cigarette

Imputés à titre de pénalité, de nettoyage ou de dommages sont déclarés dans la section Revenus divers (Annexe 4).

Suppléments, frais de service, pourboires (propriété agissant en tant qu'agent).

Imputés à titre de pénalité, de nettoyage ou de dommages sont déclarés dans la section Revenus divers (Annexe 4).

Pourboires

Un pourboire est généralement un montant discrétionnaire ajouté à un compte ou laissé directement à un employé par le client. Les pourboires sont généralement conservés par l'employé au moment de la transaction dans le cas d'espèces ou déboursés par l'employeur en tant que fiduciaire pour les employés dans le cas de pourboires facturés. Les pourboires ne sont pas un revenu pour la propriété. Ils doivent être traités comme un revenu directement en la possession de l'employé.

Taxes et suppléments imposés par les pouvoirs publics



Notes supplémentaires concernant le rapport/l'allocation du revenu lié à la location de chambres

Concernant l'inclusion ou l'exclusion des frais de service lors de la déclaration des chambres/autres revenus :

En agissant à titre **principal**, le montant total des frais de service ne doit être inclus dans les recettes que si :

1) Les frais/charges sont obligatoires, habituels, non discrétionnaires et automatiquement ajoutés au compte d'un client et le client n'a aucune discrétion ou possibilité de « renoncer » (opt-out), et

2) L'hôtel est en mesure de percevoir les frais à son propre profit (c'est-à-dire qu'il n'est pas tenu de répercuter les frais perçus sur un tiers).

En agissant en tant qu'agent, les frais de service sont exclus des chambres/autres revenus.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez nous envoyer un e-mail à hotelinfo@str.com (hors Amérique du Nord) ou support@str.com (Amérique du Nord).

Grossistes, canaux de réservation, agences de voyages en ligne (OTA) et/ou tarifs Internet

Les recettes d'hébergement nettes (et non brutes) issues des ventes en gros et des tarifs Internet dont le paiement se fait lors de la réservation doivent être rapportées à STR.

Les recettes d'hébergement brutes (et non nettes) doivent être rapportées à STR pour les tarifs Internet à « paiement différé », similaires à ceux des agences de voyages traditionnelles. Les commissions perçues sur ces recettes d'hébergement brutes sont enregistrées comme dépenses pour le département hébergement.

Prix forfaitaires

Seul les recettes d'hébergement des forfaits doivent être communiquées à STR. Pour identifier la composante des recettes des forfaits allouée à l'hébergement, la juste valeur marchande (fair market value = FMV) de chaque forfait doit être déterminée. Le pourcentage de la juste valeur marchande des recettes d'hébergement doit ensuite être appliqué au forfait pour déterminer le chiffre d'affaires hébergement à communiquer à STR.

Remboursements et récompenses liés au programme de fidélité

Une estimation prudente de la moyenne des tarifs pratiqués pour un hébergement similaire dans l'hôtel ou tel que déterminée par les normes tarifaires établies par la marque/chaîne.

Il existe deux propositions de meilleures pratiques pour l'enregistrement des remboursements ou des récompenses liés au programme de fidélité :

- 1) Enregistrer uniquement les recettes de remboursement/récompense dans le total de fin de mois (ex. : total mensuel pour janvier).
- 2) Il convient d'être prudent lors des rapports hebdomadaires et quotidiens concernant les recettes de remboursement/récompense. Les recettes ne doivent pas figurer sur un rapport un jour de la semaine, mais être étendues/réparties sur chaque jour de la semaine (ex. : jour 1-7 de la semaine).

Exemple :

un forfait Spa incluant une chambre pour une nuit, quatre repas et l'utilisation des installations thermales de l'établissement au prix tout-inclus de 240 \$, taxes, pourboires et frais de service non compris. Bien que la FMV du forfait s'élève à 320 \$, seul le montant total de 240 \$ apparaît sur le compte du client, plus les ventes, les taxes et les taxes de séjour applicables à chaque catégorie de recettes. L'établissement calcule les allocations par département du prix de vente de 240 \$ comme suit :

Si un établissement propose de la nourriture et/ou des boissons gratuites de manière occasionnelle à un client, ou si le client ne peut pas renoncer (opt-out) au programme alimentaire, ou si les repas sont fournis dans le cadre d'un établissement de franchise ou norme de marque, le prix de la nourriture et/ou des boissons est enregistré dans le département des chambres et aucune allocation de recettes n'est faite au département de la restauration.

Promotions marketing

Le revenu lié à la location de chambres dans le cadre de la promotion « **Restez deux nuits, la deuxième vous est offerte** » et d'autres promotions marketing similaires doit être réparti équitablement sur les nuits générées par la promotion en question.

Recettes provenant de la location « Day Use » ou « Partial day »

Il s'agit de recettes provenant de sources telles que les hébergements utilisés pour les suites de réception, les loges, les entretiens d'embauche, les auditions de films et distributeurs en gros (par exemple, vêtements, jouets et autres produits). Les recettes issues de la restauration ne doivent pas être incluses.

Les chambres « Day use » sont louées sur la base qu'elles ne seront pas utilisées pendant la nuit et ne sont pas soumises à un tarif applicable à un segment dans lequel l'hôtel propose des tarifs (par exemple, de passage, groupe ou contrat). Les chambres qui sont louées dans une catégorie tarifaire spécifique doivent être codées dans le segment applicable et déclarées comme chambres louées, et non comme Day Use.

Par exemple, si vous avez des chambres pour les équipages de compagnies aériennes qui se présentent à 7 h et partent à 17 h, elles doivent être codées dans le segment Chambres par contrat et non Day Use. Si ces chambres d'équipage sont louées à nouveau le même jour, il est possible que l'hôtel en question ait un TO de plus de 100 %.

Si un client occupe une chambre pendant la journée et quitte la chambre avant 18 h, quelle que soit l'utilisation prévue de la chambre, et que ce client bénéficie d'un tarif qui n'est pas un tarif publié ou négocié, alors la chambre doit être enregistrée comme une chambre Day Use.

Département	Valeur marchande	Ratio	Allocation forfait
Chambres	160 \$	50 %	120 \$
Nourriture	112 \$	35 %	84 \$
Spa	48 \$	15 %	36 \$
Total	320 \$	100 %	240 \$



Rapport sur le nombre de chambres vendues

Seules les chambres générant du chiffre d'affaires doivent être incluses dans le nombre de chambres vendues communiqué à STR. Les chambres gratuites doivent être exclues des ventes. Le détail de ce qui doit être inclus et exclu du nombre de chambres vendues communiqué à STR est fourni ci-dessous.



À inclure dans les chambres vendues : :

Chambres vendues générant des revenus

Chambres louées pendant une partie de la journée seulement « Partial day » et « Day Use »

Il s'agit de recettes provenant de sources telles que les hébergements utilisés pour les suites de réception, les loges, les entretiens d'embauche, les auditions de films et distributeurs en gros (par exemple, vêtements, jouets et autres produits). Les recettes issues de la restauration ne doivent pas être incluses.

Les chambres « Day use » sont louées sur la base qu'elles ne seront pas utilisées pendant la nuit et ne sont pas soumises à un tarif applicable à un segment dans lequel l'hôtel propose des tarifs (par exemple, de passage, groupe ou contrat). Les chambres qui sont louées dans une catégorie tarifaire spécifique doivent être codées dans le segment applicable et déclarées comme chambres louées, et non comme Day Use.

Par exemple, si vous avez des chambres pour les équipages de compagnies aériennes qui se présentent à 7 h et partent à 17 h, elles doivent être codées dans le segment Chambres par contrat et non Day Use. Si ces chambres d'équipage sont louées à nouveau le même jour, il est possible que l'hôtel en question ait un TO de plus de 100 %.

Si un client occupe une chambre pendant la journée et quitte la chambre avant 18 h, quelle que soit l'utilisation prévue de la chambre, et que ce client bénéficie d'un tarif qui n'est pas un tarif publié ou négocié, alors la chambre doit être enregistrée comme une chambre Day Use.

Chambres occupées gratuitement en raison d'une promotion ou d'un contrat

(ex. : « restez deux nuits, la deuxième vous est offerte », « réservez un groupe de 50 chambres, obtenez une chambre gratuite »).



À exclure dans les chambres vendues :

Chambres gratuites non associées à une promotion ou à un contrat

Les chambres non associées à une promotion ou un contrat (ex. : chambres fournies gratuitement à des employés, aux propriétaires et visites de familiarisation).

Les « No-show »

Ne pas enregistrer les chambres vendues dans le cas de « no-show ».

Les appartements occupés par leurs propriétaires

Les chambres occupées par leurs propriétaires doivent être considérées comme des chambres gratuites.



Rapport sur le nombre de chambres disponibles

La disponibilité totale

(à savoir le nombre de chambres dont dispose l'établissement multiplié par le nombre de jours de la période) doit être communiquée pour chaque hôtel.

AUCUN ajustement du nombre de chambres disponibles ne doit être communiqué à STR si des chambres sont temporairement hors service pour rénovation. Si un établissement retire des chambres de son inventaire pour rénovation, la direction de l'hôtel doit contacter STR afin d'ajuster le nombre de chambres de l'hôtel.

Si un établissement retire TOUTES les chambres de son inventaire pour rénovation (fermeture complète) pendant plus d'un mois, STR doit en être notifié afin que l'établissement puisse être identifié comme étant « fermé pour rénovation ». Les établissements « fermés pour rénovation » assument leur fermeture, ne disposent d'aucun inventaire disponible pendant la période de rénovation et n'ont dès lors aucun impact sur la performance des catégories ou des secteurs d'activité concurrents.

En outre, si les chambres sont fermées pour une période prolongée (en général plus de six mois), qualifiée de « période de fermeture prolongée », du fait d'une catastrophe naturelle ou provoquée par l'homme (ouragan, tremblement de terre, incendie, déversement pétrolier, etc.), veuillez en informer STR afin d'ajuster correctement l'inventaire des chambres.

Fermeture saisonnière des chambres

lorsque toutes les activités hôtelières d'un hôtel sont fermées pendant au moins 30 jours consécutifs en raison des fluctuations saisonnières de la demande, les chambres pour cette période doivent être retirées de l'inventaire annuel des ventes. L'hôtel doit faire l'objet d'une fermeture saisonnière systématique à la même période chaque année. STR doit en être notifié pour que l'établissement puisse être identifié comme étant « fermé pour la saison » pour la période concernée.

Les propriétés polyvalentes (à savoir les hôtels dont une partie de l'inventaire est utilisée pour des logements en copropriété/multipropriété)

des établissements de tous types construisent ou convertissent des chambres en unités résidentielles et créent des entités de

« propriété mixte ». Ces installations peuvent être des hôtels en régime de jouissance à temps partagé, fractionnées, complètes ou divisées en lots. La gestion simple de ces hôtels comme activité d'hébergement ne doit pas qualifier intrinsèquement la source des revenus à enregistrer dans le département hébergement. Les faits et les circonstances de chaque projet doivent être pris en considération.

La première étape consiste à identifier le traitement du chiffre d'affaires de la propriété mixte afin de déterminer si le rapport des données doit être effectué en brut ou en net (voir la Partie V de l'USALI). Lorsque le rapport se fait en brut et non en net, la prédominance doit être donnée à la partie qui contracte la perte économique prédominante si le loueur ne paie pas. Une fois le traitement du chiffre d'affaires déterminé, trois scénarios sont possibles pour l'inclure dans les résultats consolidés présentés USALI. Le scénario fourni ci-dessous précise le moment et la façon dont les données doivent être communiquées à STR.

L'établissement assume le risque économique prédominant sur le long terme (scénario 1)

l'établissement conclut un accord avec les propriétaires des unités pour un an ou plus et les unités sont comprises dans l'inventaire de chambres de l'hôtel pour l'année complète. En vertu des modalités de l'accord, l'établissement assume le risque économique associé à la gestion des unités appartenant à des tiers conformément à la relation contractuelle.

La source de revenus associée est enregistrée dans le département des chambres avec les catégories Groupe, Contrat, Client individuel et les autres catégories de revenus, et les unités sont considérées comme des chambres disponibles dans l'inventaire de chambres de l'établissement. Si le contrat autorise au propriétaire de l'unité à passer un nombre limité de nuits dans son unité, l'unité doit rester dans le lot de chambres disponibles et être enregistrée en tant que chambre gratuite lorsque le propriétaire décide de l'occuper.



Définitions du programme de segmentation

Revenu lié à la clientèle « Transient »

Inclut généralement les revenus dérivés de la location de chambres et de suites par des particuliers ou des groupes occupant moins de 10 chambres par nuit.

Il inclut également les chambres louées à des hôtes qui ont établi une résidence permanente au sein de l'établissement, avec ou sans contrat.

Les séjours des clients « Transient » incluent généralement les catégories suivantes :

- Vente au détail
- Remise
- Négocié
- Qualifié
- Vente en gros

Revenu lié à la location de chambres de groupe

Inclut les revenus dérivés de la location de blocs de chambres ou de suites à un groupe.

Un groupe est généralement défini par la vente d'un ensemble de 10 chambres ou plus par nuit dans le cadre d'un contrat. Le chiffre d'affaires groupe est enregistré net de remises au négociant pour la vente d'un bloc de chambres. Les remises ou subventions accordées directement à un groupe doivent être enregistrées comme des recettes de contrepartie.

Pour faciliter les ventes effectives et les efforts de marché, le chiffre d'affaires groupe est généralement distinct du segment marché.

Les segments marché incluent généralement les catégories suivantes :

- Entreprise
- Association et convention
- Gouvernement
- Groupes de touristes/négociants
- SMERF (Social, Militaire, Éducatif, Religieux, Fraternel)

Revenu lié à la location de chambres par contrat

Inclut les revenus dérivés d'un contrat avec une autre entité pour un bloc de chambres important pour une durée d'au moins 30 jours. Le chiffre d'affaires des contrats hébergement est enregistré net de remises.

Il s'agit notamment de flottes aériennes domiciliées, de formations et de séminaires d'entreprises en cours et des programmes d'avantages sociaux de types incitation.



Segmentation des revenus additionnels

Définitions du rapport

Revenu lié à la restauration

- Les recettes issues de la vente de nourriture, y compris de café, de lait, de thé et de boissons non alcoolisées.
- Les recettes issues de la vente de boissons, dont la bière, le vin, les spiritueux, et la vente de boissons lors de banquets.
- Les recettes issues d'autres sources telles que la location de salles de réunion, d'équipement audiovisuel, de frais de couvert ou de service ou d'autres recettes provenant du département de la restauration (notamment des frais de service lors de banquets).

Autres revenus

Incluent toutes les recettes collectées par l'établissement n'étant pas définies ci-dessus comme étant du chiffre d'affaires lié à l'hébergement ou à la restauration (ex. : parking, spa, télécommunication).

Chiffre d'affaires total

Comprend toutes les recettes générées par les activités hôtelières listées ci-dessus comme étant issues de l'hébergement, de la restauration et d'autres activités (ex. : parking, spa, télécommunication).

Autres remarques concernant le rapport de données

- **Données des mois partiels** : lorsqu'une compagnie ajoute un nouvel hôtel à son portefeuille (ex. : nouvelle construction, acquisition, conversion), les données mensuelles de cet hôtel doivent être communiquées à STR uniquement si l'établissement était ouvert quinze jours ou plus lors du premier mois d'activités.
- **Pré-ouvertures (Soft Openings)** : La direction d'un hôtel nouvellement construit doit fournir à STR son inventaire exact au moment de l'ouverture et rapporter le nombre total de chambres disponibles en cours. Au fur et à mesure que des chambres ouvrent et sont ajoutées à l'établissement, la direction doit tenir STR informé des changements d'inventaire, en indiquant la date de l'ajout et le nombre de chambres ajoutées, jusqu'à ce que l'hôtel atteigne sa disponibilité totale.



Contactez-nous

Si vous avez des questions à propos de ces directives, n'hésitez pas à nous contacter :

STR (Amérique du Nord)

support@str.com
www.STR.com

STR Global (hors Amérique du Nord)

hotelinfo@str.com
www.str.com

Pour toute information complémentaire sur USALI pour le secteur de l'hébergement, onzième édition révisée, veuillez consulter le HFTP : https://www.hftp.org/hospitality_resources/usali_guide/

La navigation sur le site inclut :

- L'achat de la 11e édition révisée de l'USALI
- Des ressources complémentaires
- Des clarifications et modifications
- Questions/réponses - Des articles et guides
- Des modèles