



HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

GUIDE DU PARTICIPANT



DÉMARCHE CONSULTATIVE





TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif du guide.....	4
2. Introduction.....	6
3. Le contexte de l'hébergement touristique à Québec	8
4. Les enjeux de l'hébergement touristique	14
5. Les orientations préliminaires.....	17
6. Les questions pour susciter la réflexion	19
7. Participer et se préparer à la consultation	21



OBJECTIF DU GUIDE

OBJECTIF DU GUIDE

Ce guide vise à fournir un accompagnement aux citoyens pour participer à la consultation publique sur l'hébergement touristique qui se tiendra dans les prochains mois. La popularité grandissante des sites de location et de réservation de logements de type Airbnb rend nécessaire une réflexion approfondie sur le sujet afin d'améliorer l'encadrement de cette nouvelle pratique, en tenant compte de la réalité de tous.

La Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec (OTQ) ont formé un comité de travail qui se penche sur la question de l'hébergement touristique. Le comité a pour tâche de remettre des recommandations qui visent à conserver l'authenticité des quartiers historiques et touristiques, tout en conservant leur attractivité auprès des clientèles d'ici et d'ailleurs.

Le guide présente la démarche de consultation, ses principales étapes et offre des pistes de réflexion pour préparer sa participation. Les personnes intéressées pourront répondre à un questionnaire en ligne, faire une intervention orale, ou déposer un mémoire lors des séances d'audition des opinions **les 21 et 22 mars 2018**.

Le guide inclut également des fiches explicatives qui soulèvent certains des enjeux entourant l'hébergement touristique.



2

INTRODUCTION

INTRODUCTION

La ville de Québec est une destination touristique de renommée mondiale. Elle attire annuellement plus de 4,5 millions de touristes de toutes provenances. Afin de maintenir son attractivité et son positionnement sur l'échiquier mondial, elle doit offrir aux touristes des possibilités d'hébergement répondant à leurs attentes et à leurs besoins.

Depuis environ dix ans, les locations et réservations de logements en ligne de type collaboratif (ex. : Airbnb) sont devenues un réel phénomène mondial. Leur popularité grandissante s'explique en partie au fait qu'il répond à des besoins variés et multiples qui diffèrent selon les clients. Toutefois, sa pratique bouscule les règles existantes en hébergement touristique et de ce fait, oblige à s'y attarder.

Si l'offre en matière d'hébergement touristique doit ainsi s'adapter à la demande croissante et aux nouvelles tendances, la réponse à cette demande doit aussi se faire de façon à conserver l'authenticité des quartiers historiques et touristiques, principalement pour les secteurs très prisés par les visiteurs d'ici et d'ailleurs.

C'est principalement pour ces raisons que la Ville de Québec a décidé de mener une réflexion approfondie sur l'industrie de l'hébergement touristique et sur l'encadrement le plus optimal à mettre en place sur son territoire en respect de l'industrie, des citoyens et des touristes.



LE CONTEXTE
DE L'HÉBERGEMENT
TOURISTIQUE
À QUÉBEC

LE CONTEXTE DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE À QUÉBEC

Dans la ville de Québec, les quartiers centraux à proximité du Vieux-Québec sont les principales destinations des visiteurs. C'est dans ces quartiers que l'on trouve une grande concentration d'attraits et de services touristiques, dont l'hébergement, la restauration et les boutiques. De fait, la ville de Québec compte près de 300 établissements d'hébergement touristique, totalisant plus de 11 500 unités (chambres, suites, etc.), dont plus de la moitié est localisée dans l'arrondissement de La Cité-Limoilou. Il peut s'agir d'hôtels, de résidences de tourisme, de gîtes, de *Bed and Breakfast*, d'auberges de jeunesse, d'établissements d'enseignement.

L'arrivée de nouveaux touristes provenant de pays plus éloignés, d'une nouvelle génération de voyageurs qui cherchent à se rapprocher de la population locale et la conjoncture économique qui encourage la recherche d'hébergement à meilleur coût, laissent présager une augmentation de la demande en matière d'hébergement touristique au cours des prochaines années et une diversification de l'offre pour répondre à cette nouvelle réalité.

Parallèlement, l'émergence des plateformes en ligne permettant de diffuser des offres de location de courte durée entre résidents et visiteurs a facilité un accroissement important d'une forme d'hébergement illégal, compte tenu des réglementations existantes. Pour le territoire de la ville de Québec, cette offre est estimée à 2 195 unités en date du 30 janvier 2018, mais ce nombre varie constamment selon les saisons. Ce phénomène est particulièrement observé dans les quartiers centraux. Cependant, bien que le nombre d'offres illégales paraisse élevé, plusieurs d'entre elles ne sont pas nécessairement louées sur une base régulière. Par ailleurs, il est important de noter que les plateformes en ligne sont aussi utilisées par des hôteliers et des locataires conformes, qui diffusent des offres légales.

Qu'est-ce que l'hébergement touristique?

Au Québec, la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (chapitre E-14.2) et son règlement d'application ont été adoptés pour encadrer la qualité de l'offre de l'hébergement touristique.

- Ces règles visent à assurer l'équité entre tous ceux qui offrent de l'hébergement touristique au Québec.
- Elles servent à donner une information fiable et rapide quant à la qualité de l'hébergement (nombre d'étoiles ou de soleils) et à protéger les touristes qui bénéficieront d'un produit d'hébergement de qualité comparable à ce qui existe sur le marché international.

Le ministre du Tourisme est responsable de l'application de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* et de son règlement.

En 2016, le gouvernement du Québec a clarifié par loi ce qui constitue de l'hébergement touristique à caractère commercial et a augmenté les amendes aux contrevenants. Selon cette législation, l'hébergement touristique au Québec consiste à offrir en location divers types d'hébergement (ex. : chambre, suite, appartement, maison, chalet, un site pour camper, un prêt-à-camper, etc.) pour des périodes de 31 jours consécutifs et moins à des touristes sur une base régulière et contre rémunération.

Pour être conforme, un établissement d'hébergement touristique doit respecter deux principales conditions :

- obtenir une attestation de classification délivrée par un mandataire du ministère du Tourisme;
- être autorisé par le règlement de zonage de l'arrondissement concerné et obtenir un certificat d'autorisation délivré par la Ville de Québec.

Les catégories d'établissements d'hébergement touristique

Les principales catégories d'hébergement touristique sont :

• Les établissements hôteliers

- Location de chambres, de suites ou d'appartements dans un établissement qui offre aussi des services complémentaires (réception, restaurant, service aux chambres, service de chasseur, concierge, salles de conférence, buanderie, etc.). Cela comprend les hôtels, les motels, les auberges, etc.
- À Québec, ils sont actuellement autorisés dans certaines artères commerciales ou mixtes. Dans le secteur du Vieux-Québec élargi, un système de contingentement empêche l'ajout de nouveaux établissements.

- **Les résidences de tourisme**

- Location d'appartements, de condos, de maisons, de chalets. Aucun service complémentaire n'est offert.
- À Québec, elles sont actuellement autorisées dans certaines artères commerciales ou mixtes. Dans le Vieux-Québec, pour être autorisées, elles doivent en plus respecter des critères relatifs à la bonne intégration dans leur environnement immédiat. De plus, dans plusieurs secteurs de l'arrondissement de La Cité-Limoilou, la conversion d'habitations en résidences de tourisme est prohibée.

- **Les gîtes ou couettes et cafés (*bed and breakfast*)**

- Location d'une chambre dans une habitation. Le locateur doit être présent pendant le séjour des touristes. Le petit déjeuner est inclus.
- À Québec, ils sont en général autorisés dans toutes les habitations, jusqu'à un maximum de trois chambres, sauf si des mesures contraires sont prévues. Notamment, dans les quartiers de la haute-ville de l'arrondissement de La Cité-Limoilou, ils sont soit prohibés, soit contingentés en distance (100 m entre chaque gîte).

Les autres catégories d'hébergement touristique sont les auberges de jeunesse, les centres de vacances, les établissements de camping, les pourvoiries, les établissements d'enseignement et les autres établissements d'hébergement, dont certains ne se trouvent pas dans les quartiers centraux de Québec.

Qu'est-ce que l'hébergement collaboratif?

Sans être une définition officielle de l'hébergement collaboratif à proprement dit, voici une définition plus générale de l'économie collaborative dans le secteur du tourisme proposée par l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) :

« Bien qu'il n'existe pas de définition rigoureuse de l'économie collaborative (également connue sous le nom de consommation collaborative ou d'économie participative), cette expression est généralement employée pour désigner les nouveaux marchés qui permettent de fournir des services dans le cadre d'échanges entre pairs ou d'un partage. Cela comprend les services touristiques entre particuliers, qui proposent des variantes aux activités touristiques habituelles – *par exemple louer sa résidence en partie ou en totalité à des visiteurs de courte durée*, ou offrir des services de transport privés dans un véhicule particulier – et des biens collectifs auxquels les consommateurs peuvent, en tant que membres, obtenir un accès temporaire au lieu d'en devenir propriétaires ¹».

1. Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). 2016. Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2016. 420 p. (Page 100)

Quelques exemples d'ailleurs

Plusieurs villes comme Québec réfléchissent aux stratégies de développement et de transformation de l'hébergement touristique. Parmi les solutions, plusieurs ont adopté des mesures pour contrôler plus ou moins sévèrement l'hébergement collaboratif sur leur territoire qui s'exerce actuellement dans un cadre légal inadapté à leur existence. Puisque ces villes évoluent dans un contexte législatif différent de celui de Québec, les mesures présentées ci-dessous ne sont pas nécessairement toutes transposables ici.

En voici cinq exemples représentatifs :

- **Montréal, arrondissement de Ville-Marie**

- Location d'un logement autorisée si cela n'est pas fait sur une base régulière (nombre de jours non défini; règles provinciales)
- Permis exigé pour une location faite sur une base régulière
- Hébergement collaboratif non encadré par des règles spécifiques
- Résidences de tourisme autorisées dans les secteurs à dominante commerciale, mais sont contingentées en distance ou en nombre d'unités par bâtiment selon les secteurs
- Critères d'évaluation particuliers applicables à toute demande d'autorisation (usages conditionnels)

- **Toronto**

- Location de la résidence principale entière autorisée pour un maximum de 180 nuitées par année
- Location d'un nombre maximal de trois chambres dans la résidence principale autorisée, sans limites de nuitées par année, si le propriétaire ou le locataire est présent sur les lieux
- Permis exigé aux plateformes de location et inscription obligatoire des locataires à un registre
- Règles de sécurité applicables (extincteurs, détecteurs de fumée, plans d'évacuation)
- Obligation de publier le numéro de permis avec l'offre
- Frais exigés aux plateformes (annuel et pour chaque nuitée réservée)

- **Vancouver**

- Location du logement entier ou de chambres autorisée, s'il s'agit de la résidence principale du locateur
- Le locateur doit être une personne physique; ce type de location est prohibé aux opérateurs commerciaux
- Aucun nombre maximal de nuitées par année
- Permis d'exploitation commerciale exigé
- Règles de sécurité et de bon voisinage applicables
- Taxe sur l'hébergement devant être perçue par les plateformes
- Obligation de publier le numéro de permis avec l'offre
- Amendes applicables aux annonces illégales sur les plateformes en ligne

- **New York**

- Location du logement entier autorisée seulement dans un bâtiment de deux logements et moins (très rare à New York)
- Location de chambres dans un logement autorisé; le locateur doit être présent en tout temps
- Aucun nombre maximal de nuitées par année
- Permis exigé
- Règles de sécurité applicables
- Taxe sur l'hébergement applicable (perçue par les locateurs)
- Amendes pour la location illégale et pour les annonces illégales (locateurs et plateformes)

- **Paris**

- Location du logement entier autorisée, s'il s'agit de la résidence principale
- Maximum de 120 nuitées par année
- Déclaration en ligne obligatoire
- Possibilité de louer un logement sans respecter ces règles (exploitation commerciale), à condition de convertir en logement une superficie commerciale équivalente dans le même arrondissement (permis requis)
- Taxe sur l'hébergement devant être perçue par les plateformes
- Obligation de publier le numéro de permis avec l'offre
- Obligation des plateformes de retirer les annonces illégales
- Amendes très sévères (jusqu'à 50 000 €)
- Airbnb a récemment accepté de percevoir la taxe et de retirer les annonces illégales dans les quatre arrondissements centraux



LES ENJEUX
DE L'HÉBERGEMENT
TOURISTIQUE

LES ENJEUX DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Dans le cadre de la réflexion sur l'hébergement touristique, plusieurs enjeux sont à prendre en compte. Il est primordial que les différentes facettes et impacts de cette industrie soient considérés, tout comme la réalité des multiples parties prenantes : résidants, hôteliers, locateurs professionnels et occasionnels, commerçants de toute nature, touristes, municipalité et gouvernement.

Ainsi, les participants à la consultation publique sont invités à considérer les enjeux suivants dans leur réflexion afin d'éclairer les prises de décision relatives à l'encadrement de l'hébergement touristique des prochaines années.

Offre et demande en matière d'hébergement touristique

- **Besoins et attentes des touristes**
 - Prix, fonctionnalité, originalité, luxe, localisation, services, etc.
 - Évolution de la demande
- **Perspectives de développement de l'industrie touristique**
 - Types d'établissement (hôtel, résidences tourisme, hébergement collaboratif, etc.), localisation

Économie et fiscalité

- **Taxation municipale et provinciale**
- **Concurrence**
 - Équité des règles applicables et coûts associés
 - Équité fiscale entre les différents types d'exploitants
- **Besoins économiques des locateurs**
 - Revenus d'appoint pour les locateurs

Les milieux de vie et l'intégration des établissements touristiques

- **Maintien et développement d'un inventaire de logements accessibles aux résidents**
- **Caractère et vocation des quartiers**
 - Équilibre des fonctions (résidentielle, commerciale, touristique, mixte, etc.)
- **Cohabitation et bon voisinage**
 - Nuisances (bruit, matières résiduelles, et autres)
 - Sentiment de sécurité
 - Stationnement (dans la rue ou hors rue)
 - Désir d'accueil, d'échange et de partage (résidents – visiteurs)
- **Développement économique et économie locale**
 - Apport de l'hébergement touristique aux autres activités du quartier
 - Besoins de la population et des touristes en matière de services de proximité
- **Santé et sécurité**
 - Normes de construction ou d'aménagement pour assurer la sécurité des visiteurs
 - Sécurité en cas d'incendie
 - Salubrité et infestation (ex. : punaises de lit)
 - Assurances en règle du locateur

Les mesures de contrôle et la réglementation

- **Gestion de l'offre**
 - Contrôle de l'hébergement illégal
 - Répartition géographique de l'offre dans la ville
 - » Limite du nombre d'établissement ou d'unité en location par secteur
 - Règles d'affichage des offres de location (ex. : sur les plateformes en ligne)
 - Réglementation facilement applicable (permis, frais, amendes, ressources adéquates)



LES ORIENTATIONS
PRÉLIMINAIRES

LES ORIENTATIONS PRÉLIMINAIRES

À la suite des discussions du groupe de travail et d'une analyse préliminaire des enjeux et des données disponibles, la Ville de Québec considère les pistes suivantes comme prioritaires et propose de les considérer dans l'élaboration de vos réflexions :

Préserver l'authenticité des quartiers historiques et touristiques

Il est essentiel de développer une offre d'hébergement touristique qui préserve la qualité des milieux de vie et un équilibre entre les différentes activités exercées dans la ville.

Demeurer une destination attractive pour les visiteurs d'ici et d'ailleurs

La Ville souhaite proposer une offre diversifiée et compatible avec les attentes des visiteurs. En ce sens, elle comprend que le mode collaboratif prend de l'ampleur dans plusieurs sphères économiques et peut faire partie des solutions. L'éviter ou l'ignorer risque de stimuler une offre parallèle illégale plus difficile à évaluer et à contrôler, ou encore de rendre la destination moins attrayante auprès des clientèles touristiques.

Considérer la réalité de l'ensemble des parties prenantes

Il est primordial d'analyser la situation en regard de toutes les parties prenantes (citoyen, touriste, municipalité, gouvernement, hôtelier, commerçant locateur professionnel, locateur occasionnel). Pour cela, il faut prendre acte des différents points de vue, des enjeux soulevés, des applications développées dans d'autres villes, etc.

Prévoir une réglementation applicable

Dans un souci de trouver des solutions efficaces, la Ville souhaite mettre de l'avant des règlements et des mesures qui seront applicables par l'administration et pour lesquels un suivi et une surveillance seront possibles. Ceci facilitera le respect de la réglementation par toutes les parties concernées.



LES QUESTIONS
POUR SUSCITER
LA RÉFLEXION

LES QUESTIONS POUR SUSCITER LA RÉFLEXION

Voici des questions pouvant alimenter la réflexion ou aider à formuler des commentaires :

- **La Ville de Québec devrait-elle augmenter sa capacité d'hébergement de touristes?**
Si oui, quelle forme devrait prendre cette offre (hôtels de grande ou petite capacité, gîtes, résidences de tourisme, hébergement collaboratif, etc.)?
- **Comment assurer un équilibre et une équité pour toutes les parties prenantes (résidants, hôteliers, locateurs professionnels et occasionnels, commerçants de toute nature, touristes, municipalité et gouvernement)?**
- **Quels sont les secteurs de la ville de Québec qui seraient les plus propices ou les plus sensibles à l'ajout d'offre en hébergement touristique? Pourquoi?**
- **Devrait-on permettre aux résidants de louer leur lieu de résidence principale à des touristes? Si oui, à quelles conditions?**
- **Quels sont les avantages ou les désavantages que vous anticipez à l'implantation d'hébergement touristique dans votre quartier? Sont-ils différents en fonction du type d'hébergement (ex. : hôtel, résidence de tourisme, gîte, hébergement collaboratif)?**



PARTICIPER ET
SE PRÉPARER
À LA CONSULTATION

PARTICIPER ET SE PRÉPARER À LA CONSULTATION

Quatre possibilités s'offrent à vous :

- Répondre au questionnaire en ligne
- Déposer un mémoire et le présenter en séance d'audition des opinions
- Déposer un mémoire sans le présenter en séance d'audition des opinions
- Exprimer son opinion verbalement lors des séances publiques (commentaire verbal sans dépôt de mémoire)

Répondre au questionnaire en ligne sur l'hébergement touristique

Un questionnaire en ligne sera disponible jusqu'au **31 mars** afin d'évaluer la perception de chacun au sujet de l'offre en hébergement touristique, notamment la location de logements privés sur des plateformes de type Airbnb. Les questions pourront également alimenter la réflexion des répondants avant leur participation aux séances d'audition des opinions. Il sera également possible de laisser de courts commentaires et suggestions à la fin du questionnaire.

Consultez le ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique pour participer.

S'exprimer lors des séances d'audition des opinions

Les séances d'audition des opinions auront lieu **le mercredi 21 mars en soirée et le jeudi 22 mars durant la journée et en soirée**. Le commentaire verbal ou le mémoire servent à exposer votre opinion ou vos préoccupations sur l'hébergement touristique. Les commentaires peuvent porter sur l'ensemble du sujet ou sur certains aspects qui vous interpellent plus particulièrement.

Déroulement des séances

Les personnes ou organismes inscrits pour présenter leur mémoire disposeront d'un maximum de dix minutes.

Les personnes ou organismes inscrits pour faire un commentaire verbal sans présentation de mémoire disposeront d'un maximum de cinq minutes pour exposer leur opinion.

Les représentants de la Ville en charge de la consultation auront également une période de temps pour poser des questions aux présentateurs afin de mieux comprendre leur point de vue.

À la fin de chaque séance d'audition des opinions, il y aura une période réservée aux interventions spontanées afin de permettre aux personnes qui ne se sont pas inscrites au préalable de s'exprimer. Toutefois, les personnes en charge de la consultation se réservent le droit de limiter le nombre d'interventions lors de chacune des séances afin que celles-ci ne dépassent pas trois heures. Selon le nombre d'inscription et d'interventions, des séances supplémentaires pourraient être ajoutées au besoin.

Formuler une opinion verbale ou déposer un mémoire

Les personnes ou organismes qui désirent s'exprimer verbalement ou déposer un mémoire (avec ou sans présentation) doivent s'inscrire à la Ville de Québec au plus tard **le 12 mars, à 16 h** en remplissant le formulaire prévu à cet effet au ville.quebec.qc.ca/consultations.

Le délai entre la date d'inscription et le dépôt des mémoires sert à prendre connaissance des mémoires et à planifier l'ordre des interventions en fonction des disponibilités de chacun.

Les mémoires seront déposés sur le site Internet de la Ville de Québec le lendemain de la tenue de la dernière séance d'audition des opinions. L'auteur du mémoire doit s'assurer que le document ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements susceptibles de causer des préjudices à des personnes. Il doit également s'assurer que le mémoire ne contient pas d'œuvre ou d'illustrations protégées par le droit d'auteur sans autorisation. La Ville de Québec se réserve le droit de ne pas publier un mémoire qui ne respecterait pas les conditions mentionnées.

Documentation

Toute la documentation est disponible au ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique.

Rapport de consultation

Le rapport de consultation sera rendu public avant que la Ville ne propose des modifications réglementaires faisant suite aux recommandations du comité. Le rapport sera disponible au ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique.

Enregistrement des séances

Toutes les séances d'audition des opinions seront enregistrées. Les enregistrements seront déposés le lendemain de la tenue de la dernière séance au ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique.

Accessibilité universelle

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont invitées à faire part de leurs besoins particuliers au plus tard **le lundi 12 mars à 16 h**, au 418 641-6411, poste 1372.

Renseignements supplémentaires concernant la consultation

Marie Lagier
Conseillère en consultations publiques
418 641-6411, poste 4137
consultations@ville.quebec.qc.ca

Dates à retenir

- **Période pour répondre au questionnaire en ligne**
 - Jusqu'au samedi 31 mars
- **Date limite d'inscription pour faire une présentation orale et déposer un mémoire :**
 - Lundi 12 mars, 16 h

- **Dates des séances d'audition des opinions***

Mercredi 21 mars 2018, 19 h	Club social Victoria, 170, rue du Cardinal-Maurice-Roy
Jeudi 22 mars 2018, 9 h, 14 h et 19 h	

* Une ou des séances supplémentaires pourraient s'ajouter au besoin.
Consultez le ville.quebec.qc.ca/consultations pour en savoir plus.

- **Dépôt au conseil municipal du rapport de consultation et des recommandations du comité de travail (date à déterminer)**



