



HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

RAPPORT ET RECOMMANDATIONS

Comité de travail sur l'hébergement touristique
mandaté par la Ville de Québec

Juin/Juillet 2018

Table des matières

Mot du président du comité de travail	iii
Introduction	5
Mise en contexte	6
Enjeux et orientations	8
L'offre et la demande en matière d'hébergement touristique	8
Les milieux de vie et l'intégration des établissements touristiques	8
L'économie et la fiscalité	8
Les mesures de contrôle et la réglementation	8
Préserver l'authenticité des quartiers historiques et touristiques	9
Demeurer une destination attractive pour les visiteurs d'ici et d'ailleurs	9
Considérer la réalité de l'ensemble des parties prenantes	9
Prévoir une réglementation applicable	9
Processus d'élaboration et consultation	10
Cadre réglementaire actuel	13
Les expériences d'ailleurs	15
Recommandations	17
Annexes	24



Mot du président du comité de travail



Soucieux de conserver l'authenticité de notre icône qu'est le Vieux-Québec ainsi que notre statut de ville du patrimoine mondial de l'UNESCO, il paraît essentiel de prendre rapidement position face aux enjeux posés par l'économie collaborative qui s'est bien installée dans notre collectivité comme partout ailleurs.

Vous trouverez dans ce rapport des recommandations qui portent sur l'encadrement à apporter à l'hébergement touristique, qui se retrouve au cœur de ces bouleversements tant économiques que technologiques.

En effet, associée aux plateformes électroniques de réservation, maintenant largement utilisées par nos visiteurs, l'offre généralisée d'hébergement de court terme hors des réseaux traditionnels modifie profondément les écosystèmes touristiques et incite l'industrie touristique de Québec à adapter ses façons de faire. Car, soyons réalistes, ces nouveautés sont bien vivantes et sont là pour rester.

Nous saluons donc la volonté de nos élus de veiller au grain et de chercher des solutions afin d'y faire face, de s'y adapter, mais aussi de les encadrer afin qu'elles participent à la qualité de vie de la collectivité, et non le contraire.

La démarche entreprise par la Ville pour analyser et comprendre la situation sous tous ses aspects a permis d'entendre les différentes parties prenantes; en cela, elle se distingue des habituelles façons de faire empruntées par plusieurs autres destinations, elles aussi sensibles au phénomène. Cette démarche a commandé de l'ouverture d'esprit, de l'écoute et de la rigueur, ce qui a permis de porter un regard juste et avisé sur les enjeux soulevés.

Le comité de travail mandaté pour se pencher sur la situation a eu à tenir compte d'une somme imposante d'informations permettant à chacun de ses membres de découvrir la diversité des points de vue exprimés dans le respect des orientations et des enjeux identifiés. De ce travail résultent des recommandations sensibles, actuelles et gouvernables qui tiennent compte de multiples facteurs allant des besoins des touristes, à ceux des gens d'affaires en passant, bien évidemment, par ceux des résidents.

Nous croyons sincèrement que le fait de concrétiser ces recommandations permettra à la Ville de Québec et aux autres parties prenantes interpellées de poursuivre ce travail d'adaptation de nos pratiques et de nos cadres législatifs et réglementaires aux mutations vécues par l'industrie du tourisme.

Nous sommes ainsi conscients du fait que la mise en application de certaines de ces recommandations commandera l'obtention par la Ville de Québec de nouveaux pouvoirs habilitants. Il semble, en effet, que le cadre légal actuel offre partiellement la marge de manœuvre pour procéder à l'implantation de procédures ou d'exigences envers les locateurs, pourtant en cours dans plusieurs villes comparables au Canada. Nous sommes, par ailleurs, très confiants de la pleine collaboration du gouvernement du Québec à épauler la Ville de Québec dans cette démarche qui pourrait bien faire école au Québec.

Nous ajoutons que nous devons demeurer alertes et ouverts aux changements générés par cette nouvelle forme d'économie de marché appelée collaborative, car elle est vouée à occuper un territoire toujours plus vaste et à poser de nouveaux défis en tourisme comme dans bien d'autres sphères de nos vies.

Je tiens à remercier sincèrement les membres du comité de travail pour leur générosité et leur implication, un merci très spécial à l'équipe de professionnels qui nous a supportés dans cette démarche ainsi qu'à l'ensemble des personnes qui ont participé à l'exercice de consultation lors des groupes de discussion et des séances d'audition publique, ou en exprimant leur opinion dans le cadre de consultations en ligne.

Le président du comité de travail sur l'hébergement touristique,

A handwritten signature in blue ink that reads "André Roy". The signature is written in a cursive, flowing style.

André Roy, MBA
Directeur
Office du tourisme de Québec



Introduction

En vertu du Chapitre C-47.1 de la *Loi sur les compétences municipales*, un comité de travail a été créé afin de se pencher sur la question complexe et actuelle de l'hébergement touristique.

La présence grandissante de pratiques associées à l'économie collaborative et la forte popularité (auprès des locateurs et des clients) des plateformes électroniques offrant de l'hébergement touristique ont nécessité une bonne réflexion sur les façons réalistes de faire face aux enjeux qui en découlent.

Ce travail a également permis de prendre connaissance de la situation sur d'autres territoires. Ainsi, les membres du comité de travail ont pu s'inspirer des réponses en cours d'élaboration ou retenues par plusieurs destinations touristiques puisqu'une veille a été pratiquée à cet effet. Ce rapport présente d'ailleurs un échantillon qui résume bien l'essentiel de ces réponses.

Compte tenu de la volonté municipale de couvrir tous les aspects de l'hébergement touristique, une vaste consultation publique a eu lieu afin de s'assurer que toute personne morale et toute opinion citoyenne puissent s'exprimer. Tous les intéressés ont ainsi eu l'occasion de se faire entendre auprès des membres du comité de travail. Ce rapport fait largement état du processus et des formats utilisés pour les rejoindre avec succès (séances de conseils de quartier, sondage électronique en ligne, consultation publique, dépôt de mémoires avec présentation ou prise de parole). Au préalable, trois groupes de discussions ont été tenus par la firme Léger afin d'obtenir de l'information utile pour l'organisation de ces consultations et la rédaction en amont du guide du participant que l'on retrouve en annexe.

Le présent rapport présente enfin le résultat final de ces consultations, analyses, réflexions et échanges qui ont mené à la rédaction des onze recommandations déposées ici par le comité de travail. Ces dernières sont précédées d'une mise en contexte importante qui permet de saisir sur quelles bases repose chacune de ces recommandations.



Mise en contexte

L'hébergement touristique, comme tous les autres domaines de consommation, est influencé par des phénomènes démographiques, sociaux, économiques et technologiques qui traversent les époques et modifient les valeurs et les comportements des voyageurs.

Le succès des agences de voyages en ligne (Booking, Expedia et autres) et, plus récemment, des plateformes collaboratives (Airbnb, Homelidays, VRBO et autres) s'explique entre autres du fait qu'elles répondent aux attentes de voyageurs ouverts à de nouvelles expériences et à celles de locateurs intéressés à rejoindre directement ce nouveau marché.

Ces bouleversements du secteur du voyage ont toutefois des impacts concrets localement dans les destinations choisies par les visiteurs. Et la ville de Québec n'y fait pas exception.

Rappelons que la région touristique de Québec accueille annuellement plus de 4,5 millions de touristes (séjour d'au moins une nuit), dont environ 70 % de Québécois qui visitent régulièrement leur capitale. Globalement, la ville de Québec compte près de 300 établissements d'hébergement de divers types (hôtels, résidences de tourisme, gîtes, Bed & Breakfast, auberges de jeunesse, établissements d'enseignement) totalisant environ 11 150 unités (chambres, suites et autres).

En 2017, dans le seul secteur de l'hébergement hôtelier de la ville de Québec, quelque 9 600 unités étaient disponibles quotidiennement dont environ 50 % de ces unités se retrouvent dans l'arrondissement La Cité-Limoilou. Sur une base annuelle, les unités de cet arrondissement ont connu un taux d'occupation de l'ordre de 74 %, avec des pointes de l'ordre de 95 % pour les mois les plus achalandés de juillet et août.

Afin de maintenir son pouvoir d'attraction touristique, la ville de Québec doit offrir aux touristes d'ici et d'ailleurs des possibilités d'hébergement répondant à des attentes de plus en plus variées et influencées par leur communauté immédiate (famille, amis, groupe d'affinité), leur aspiration au bien-être et leur recherche de ce qui est original et unique. On observe aussi un besoin grandissant de s'intégrer au milieu visité, de vivre comme les gens de la place et de s'y sentir en sécurité, comme à la maison.

C'est ainsi que, depuis environ dix ans, les réservations et les locations de logements en ligne de type collaboratif (par échanges entre particuliers) sont devenues un réel phénomène à l'échelle mondiale.

La contrepartie est toutefois que cette pratique de « loger chez l'habitant contre rémunération » bouscule plusieurs règles établies dont celles :

- d'une concurrence loyale où toute personne qui fait commerce d'un même bien ou d'un même service devrait être soumise aux mêmes obligations légales, réglementaires et fiscales;
- du maintien d'un certain équilibre des fonctions dans les quartiers résidentiels afin d'assurer une cohabitation harmonieuse;
- et plus spécifiquement pour la ville de Québec, du maintien de l'authenticité des quartiers historiques et touristiques, très prisés par les visiteurs d'ici et d'ailleurs.

La forte augmentation de la demande touristique à l'échelle mondiale et l'arrivée d'une nouvelle génération de voyageurs (les milléniaux) à la recherche d'un type d'hébergement plus convivial, mieux adapté à leur style de vie et à meilleur coût, laissent présager que le phénomène de l'hébergement collaboratif de court terme est voué à croître au cours des prochaines années. Et la réponse à cette demande est grandement facilitée par la multiplication des plateformes en ligne telles que VRBO, Homeaway, Airbnb qui gèrent la transaction entre le locateur et le visiteur.

Cette situation explique que la ville de Québec a connu un accroissement important de cette nouvelle forme d'hébergement touristique considérée souvent comme illégale, car ne respectant pas systématiquement les réglementations existantes. Bien que difficile à comptabiliser, cette offre pour le territoire de la ville de Québec a été estimée à 2 195 unités le 30 janvier 2018; il faut comprendre que ce nombre varie constamment selon les saisons, les périodes de pointe et au gré de la décision du locateur d'offrir ou non son unité sur une base régulière. Car avec le temps, il s'est créé deux catégories de locateur : celle des résidents offrant leur résidence en entier ou en partie de façon occasionnelle et celle des locateurs « professionnels » offrant des unités de location sur une base régulière.

Ce phénomène étant relativement récent pose des défis, qui sont à la fois divers et complexes, notamment pour les pouvoirs publics, dont les principaux sont :

- d'intervenir sur l'offre en identifiant les illégaux. Ce travail demande la collaboration des intermédiaires (plateformes, réseaux sociaux, sites de petites annonces, etc.) dont le nombre, le statut juridique et les moyens dont ils disposent ne facilitent pas l'intervention à l'échelle locale;
- de prouver l'illégalité de la location contre rémunération sans avoir les autorisations requises. Cette preuve hors de tout doute commande l'utilisation de ressources humaines et financières importantes sans pouvoir nécessairement garantir une peine en fin de parcours;
- de trouver le niveau d'intervention adéquat par lois et règlements lorsqu'une certaine forme de pratique (comme locateur et comme utilisateur) devient socialement acceptable. La participation au phénomène de l'hébergement collaboratif trouve souvent sa justification dans son apport économique positif à l'échelle des quartiers (revenus d'appoints, vitalité des commerces de proximité).

En résumé, tant l'industrie touristique que la ville de Québec font face à un phénomène dont certains enjeux doivent être identifiés localement, tout en sachant qu'il prend ses sources dans des transformations économiques, sociales et technologiques vécues à l'échelle mondiale.



Enjeux et orientations

ENJEUX

Les premières étapes des travaux du comité ont permis d'identifier quatre catégories d'enjeux permettant de couvrir les différents points d'intérêt exprimés par les nombreuses parties prenantes (résidants, touristes, hôteliers, locateurs professionnels et occasionnels, commerçants de toute nature, touristes, municipalité et gouvernements supérieurs).

Les voici résumés (voir le détail dans le Guide du participant – Annexe 1)

L'offre et la demande en matière d'hébergement touristique

- Les besoins et attentes des touristes
- Les perspectives de développement de l'industrie touristique

Les milieux de vie et l'intégration des établissements touristiques

- Maintien et développement d'un inventaire de logements accessibles aux résidants
- Caractère et vocation des quartiers
- Cohabitation et bon voisinage
- Développement économique et économie locale
- Santé et sécurité

L'économie et la fiscalité

- Taxation municipale et provinciale
- Concurrence
- Besoins économiques des locateurs

Les mesures de contrôle et la réglementation

- Gestion de l'offre

ORIENTATIONS

À la lumière des enjeux et des données disponibles, certaines orientations préliminaires ont été identifiées comme toile de fond sur laquelle le comité et les participants à la consultation publique ont été invités à mener leur réflexion.

Les voici résumées (voir le détail dans le Guide du participant – Annexe 1) :

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 l'équilibre entre les différentes activités dans la ville.

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

Proposer une offre diversifiée qui répond aux attentes des visiteurs est essentiel pour la Ville. En ce sens, le mode collaboratif peut faire partie des solutions. L'éviter ou l'ignorer risquerait de stimuler une offre parallèle illégale plus difficile à évaluer et à contrôler ou encore rendre la destination moins attrayante auprès de certaines 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), tout en observant les solutions développées dans d'autres villes.

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.



Processus d'élaboration et consultation

Comité de travail

En septembre 2017, un mandat a été confié à un comité de travail constitué d'acteurs du milieu concernés par l'hébergement touristique. L'objectif principal étant de formuler des recommandations au comité exécutif de la Ville sur l'encadrement à donner en matière d'hébergement touristique, incluant l'hébergement appelé collaboratif.

Le comité de travail est composé de :

- M. André Roy, président du comité et directeur de l'Office du tourisme de Québec
- M. Robert Mercure, directeur général du Fairmont Le Château Frontenac
- M. Daniel Robitaille, propriétaire du gîte touristique Le Clos des brumes, président de Développement Côte-de-Beaupré
- M^{me} Geneviève Marcon, coprésidente de GM Développement, gestionnaire immobilier
- M^{me} Michelle Doré, propriétaire de trois établissements hôteliers du Vieux-Québec, soit l'hôtel Champlain, l'auberge Place d'Armes et l'hôtel Jardin Sainte-Anne, ex-présidente de l'Association hôtelière de la région de Québec
- M. Jean-François Côté, propriétaire des Hôtels de la Nouvelle-France, président du conseil de l'Office du tourisme de Québec
- M. Roland Duchesne, locateur et gestionnaire de location touristique
- M. Alain Samson, président du conseil de quartier Vieux-Québec–Cap-Blanc–Colline Parlementaire.

Un groupe de professionnels provenant du ministère du Tourisme, de la Ville et de l'Office du tourisme de Québec ainsi qu'une consultante spécialisée en tourisme ont également collaboré aux travaux par la transmission d'une panoplie d'information pour alimenter la réflexion des membres. Une veille a également été tenue sur les médias locaux et internationaux afin de suivre l'évolution du sujet.

Le comité s'est rencontré à dix reprises. Chacune des rencontres a permis de prendre connaissance de l'ensemble des tenants et aboutissants de la situation de l'hébergement touristique en général et plus spécifiquement de la ville de Québec incluant les règles et règlements municipaux et provinciaux, de discuter des orientations et des enjeux soulevés, des différents points de vue recueillis à chacune des étapes de la démarche, des différentes analyses réalisées en cours de processus pour finalement convenir, après échanges et discussions, des onze recommandations qui sont présentées dans ce rapport.

Groupes de discussion

Dans le cadre des travaux du comité, la population a été consultée. Afin d'alimenter les préparatifs, la Ville, par le biais de l'Office du tourisme de Québec, a souhaité obtenir de l'information supplémentaire. C'est à ce titre que la firme Léger a réalisé le mandat de tenir des discussions auprès de participants provenant majoritairement des quartiers centraux. En janvier, deux groupes de citoyens dont un favorable et l'autre moins favorable à l'hébergement collaboratif puis un groupe de commerçants y ont participé.

D'autre part, un sondage auprès de touristes ayant déjà utilisé de l'hébergement dit collaboratif dans la région de Québec a aussi été réalisé. Toutefois, le faible nombre de répondants permet seulement de regarder les résultats à titre informatif.

Consultation de la population

Le 7 février 2018, le comité exécutif a mandaté M^{me} Marie-Josée Savard, vice-présidente du comité exécutif, responsable de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme, pour tenir une consultation publique sur le thème de l'hébergement touristique. De plus, quatre conseils de quartier centraux ont été mandatés pour tenir deux ateliers participatifs sur la question.

La démarche a été lancée le 8 février 2018 avec la publication d'un communiqué et le lancement d'un questionnaire en ligne. La population en a été informée de plusieurs façons : courriel, journaux, médias sociaux, et invitation porte-à-porte.

Un guide du participant a été produit présentant entre autres les modalités de la consultation publique, les orientations données par la Ville et les enjeux associés à l'hébergement touristique et quelques exemples étrangers. Finalement, une page a été créée sur le site Internet de la Ville afin d'y rassembler tous ces renseignements : ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique.

Plus de 150 personnes ont participé aux ateliers des conseils de quartier des 28 février et 1^{er} mars 2018. Ceux-ci ont permis la préparation de quatre mémoires qui ont été déposés à la Ville lors des séances d'auditions des opinions des 21 et 22 mars 2018. Cinquante-cinq personnes et organisations y ont pris la parole et 36 mémoires ont été déposés. De plus, 830 répondants ont rempli le questionnaire en ligne entre le 8 février et le 31 mars 2018.

Voici les principaux constats que l'on peut tirer de l'ensemble de ces consultations :

- des définitions claires distinguant l'hébergement collaboratif et l'hébergement commercial sont souhaitables. Les consultations démontrent une forte ouverture à la location d'une chambre ou de son propre lieu de résidence ce qui assurerait un contrôle plus serré des nuisances, entre autres, en plus de limiter le nombre de nuitées et d'unités offertes en location à court terme;
- selon plusieurs interventions, un logement exclusivement offert en location à de l'hébergement touristique de court terme devrait être considéré comme un usage

commercial. Il devrait donc être sujet aux normes relatives à ce type d'hébergement, notamment les taxes et les assurances;

- plusieurs participants ont demandé à ce que les zones résidentielles soient préservées de la location touristique commerciale. Une interdiction claire et appliquée par la Ville viendrait prévenir la conversion d'immeubles de logements résidentiels de long terme en hébergement touristique de court terme dans ces zones;
- deux visions s'opposent dans le Vieux-Québec : la première vision est que le Vieux-Québec est saturé d'hébergement touristique de toutes formes, alors que la seconde est que l'hébergement touristique est la seule forme de location actuellement viable financièrement pour les propriétaires d'immeubles de logements locatifs dans ce secteur;
- l'hébergement largement proposé sur les plateformes en ligne est perçu comme une nouvelle offre qui répond aux besoins et attentes d'une clientèle qui cherche un type d'hébergement actuellement peu proposé. D'autre part, cette forme est perçue comme une opportunité pour répartir les retombées économiques du tourisme sur l'ensemble du territoire de la ville de Québec;
- une entente avec les plateformes d'hébergement touristique en ligne est souhaitée pour faire appliquer de meilleure façon la réglementation actuelle et à venir.



Cadre réglementaire actuel

La réglementation provinciale et la réglementation municipale sont différentes relativement à l'hébergement touristique. Voici donc un résumé des réglementations actuellement applicables.

Réglementation provinciale

En résumé, la Loi et le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* prévoient que toute personne qui offre publiquement une unité d'hébergement, en location pour une période de 31 jours consécutifs ou moins, sur une base régulière, à des touristes et contre rémunération, doit obtenir une attestation de classification et payer la taxe sur l'hébergement touristique. Ils définissent neuf catégories d'établissement. Ils prévoient par ailleurs qu'une attestation de classification ne peut être émise que si la réglementation municipale l'autorise également.

Réglementation municipale

La réglementation d'urbanisme actuelle de la Ville de Québec prévoit plusieurs catégories d'établissement d'hébergement touristique, qui sont soumises à des règles différentes. Voici les deux principales catégories :

- établissement hôtelier (usage C10) : un hôtel ou un motel;
- résidence de tourisme (usage C11) : les établissements qui offrent de manière publique, pour une période n'excédant pas 31 jours, une ou des unités d'hébergement en location à des touristes.

Afin d'être en mesure d'exercer un de ces usages, l'établissement doit être situé à l'intérieur d'une zone où cet usage (C10 ou C11) est autorisé.

Les gîtes – ou couettes et cafés – sont quant à eux autorisés dans tous les milieux résidentiels, jusqu'à un maximum de 3 chambres, à l'exception des quartiers Vieux-Québec–Cap-Blanc–Colline parlementaire, Saint-Jean-Baptiste et Montcalm, où les gîtes sont limités, soit en localisation, en nombre ou en distance les uns par rapport aux autres (contingemment). S'il le souhaite, un arrondissement peut augmenter, dans des zones qu'il détermine, le maximum de chambres à 5.

Ensuite, dans certains secteurs centraux, d'autres règles s'appliquent afin de limiter l'ajout d'établissements d'hébergement touristique à ceux déjà existants :

- les établissements hôteliers sont actuellement contingentés en nombre dans sept secteurs du Vieux-Québec et de la Colline parlementaire. Puisque ces contingentements sont atteints, aucun nouvel établissement hôtelier ne peut y voir le jour;
- dans plusieurs zones du quartier du Vieux-Québec–Cap-Blanc–Colline parlementaire, les résidences de tourisme sont assujetties à la procédure d'autorisation par usages conditionnels. Pour obtenir une autorisation, il est

nécessaire de respecter trois critères qualitatifs : offrir un commerce de proximité au rez-de-chaussée, ne pas modifier l'apparence extérieure du bâtiment, ne pas avoir d'impact majeur sur le milieu d'insertion;

- dans la majorité des zones où les résidences de tourisme sont autorisées, les logements sont protégés. Ceci veut dire qu'il est interdit de convertir un logement de location long terme vers tout autre usage, notamment en résidence de tourisme ou en établissement hôtelier.

Depuis le 18 septembre 2017, un règlement de contrôle intérimaire (moratoire) s'applique aux résidences de tourisme. Celui-ci impose des conditions supplémentaires pour l'émission d'un permis de résidence de tourisme. Notamment, l'usage doit être exercé dans un bâtiment déjà existant. Ce moratoire, qui est temporaire, peut être levé au moment jugé opportun par la Ville de Québec.

L'hébergement touristique de type collaboratif, comme défini plus loin dans les recommandations du présent rapport, n'est actuellement pas encadré par la réglementation municipale. Conséquemment, il est prohibé à l'extérieur des zones où les résidences de tourisme (usage C11) sont autorisées.

Finalement, d'autres règlements généraux de la Ville de Québec s'appliquent également à l'hébergement touristique et doivent être respectés en tout temps par les propriétaires, les locataires, les usagers des établissements, etc. :

- *Règlement sur le bruit*, R.V.Q. 978
- *Règlement sur les nuisances*, R.V.Q. 1006
- *Règlement sur la paix et le bon ordre*, R.V.Q. 1091
- Les divers règlements d'arrondissement sur les matières résiduelles (R.C.A.1V.Q. 3, R.C.A.2V.Q. 3, R.C.A.3V.Q. 3, R.C.A.4V.Q. 3, R.C.A.5V.Q. 3, R.C.A.6V.Q. 3)

Autorisations municipales

Selon la réglementation actuelle, en tout temps, une personne qui désire exploiter un établissement d'hébergement touristique doit obtenir un certificat d'autorisation de la Ville de Québec. Pour obtenir son autorisation, il doit respecter toutes les exigences du règlement de zonage en vigueur, ainsi que celles du règlement de contrôle intérimaire (moratoire), jusqu'à ce que ce dernier soit levé.

Cette exigence s'ajoute à l'obligation d'obtenir une attestation de classification délivrée en application de la réglementation provinciale.



Les expériences 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
- Règles de contingentement des résidences de tourisme actuellement en révision (juin 2018), dans le but de limiter les secteurs où les résidences de tourisme commerciales sont autorisées à des secteurs restreints et de minimiser les nuisances pour les résidants
- 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 locateurs 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
- Entente entre la Ville de Vancouver et Airbnb relativement à l'application de la réglementation (détails non disponibles) : première entente de ce type au Canada

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 10 000 € pour un particulier et jusqu'à 50 000 € pour les plateformes)
- À partir de 2019 : obligation pour les plateformes de transmettre au fisc les informations sur les revenus perçus par les usagers, dès le premier euro



Recommandations

Les chapitres précédents expliquent bien le contexte dans lequel l'offre et la demande en hébergement touristique évoluent et la place que prend de plus en plus l'hébergement collaboratif. On y explique aussi les enjeux qui ont été soulevés lors des consultations publiques et discutés à la table des membres du comité de travail. On y explique les règles d'urbanisme qui régissent actuellement l'hébergement touristique dans les quartiers où la pression de la demande se fait le plus sentir. On y exprime la nécessité de préserver le caractère unique de la ville de Québec et le défi de demeurer une destination touristique attractive pour de nouvelles clientèles dont les attentes ont évolué. On y reconnaît aussi la nécessité de respecter ce qui fait de Québec une ville où il fait bon vivre et une destination si agréable à visiter, soit la sécurité et la qualité de vie des quartiers.

Au cours de toute cette démarche, certains grands principes ont émergé et ont été à la base de l'élaboration des recommandations qui suivent. Sans entrer dans le détail de chacun, en voici certains qui ont été les plus souvent soulevés :

- le maintien du parc locatif, surtout celui des logements les plus accessibles;
- la distinction à faire entre le « vrai collaboratif » et celui qui vise des fins plus commerciales;
- l'autorisation de l'hébergement collaboratif partout sur le territoire, dans le respect des règlements existants et à venir;
- l'identification de portions de territoire les mieux adaptées à une offre commerciale ou présentant des besoins d'hébergement particuliers auxquels il faut répondre;
- la nécessité d'assurer la traçabilité du phénomène de l'hébergement de court terme par l'enregistrement obligatoire des locateurs, leur engagement à respecter les conditions d'exercice de cette activité et à les faire respecter par leur clientèle;
- l'importance de responsabiliser les diverses parties prenantes (syndicats de copropriété, propriétaires de logements, locateurs, intermédiaires, etc.) afin qu'elles exercent leur rôle respectif dans la mise en place et l'application des interventions retenues.

Voici donc les 11 recommandations du comité de travail et, préalablement, deux définitions essentielles à leur compréhension; les recommandations sont précédées des considérations sur lesquelles elles reposent.

Définitions

Les définitions suivantes ont été utilisées dans la rédaction des recommandations proposées.

L'hébergement touristique collaboratif est :

De l'hébergement offert en location à court terme (31 jours consécutifs et moins *) à des touristes en tout ou en partie (logement entier ou chambres) par l'occupant (propriétaire ou locataire) dans son lieu de résidence principale. Une preuve de lieu de résidence principale sera requise à la satisfaction de la Ville.

L'hébergement touristique commercial est :

Tout hébergement offert en location à court terme (31 jours consécutifs et moins *) qui n'est pas de l'hébergement collaboratif, c'est-à-dire que l'hébergement offert n'est pas le lieu de résidence principale du locateur.

**Réf. Gouvernement du Québec, Règlement sur les établissements d'hébergement touristique. (E-14.2, r.1), article 1*

A- Recommandations concernant l'hébergement touristique COLLABORATIF

- Considérant les résultats obtenus lors des différentes consultations relativement à la présence de ce type d'hébergement dans les différents quartiers de la ville de Québec;
- Considérant que l'hébergement touristique collaboratif, tel que défini dans ce document, est souhaité par une vaste partie de la population et des parties prenantes;
- Considérant que l'hébergement touristique collaboratif offre un produit différent de celui offert par les hébergements touristiques traditionnels;
- Considérant que cet hébergement participe à l'économie locale de proximité;
- Considérant que cet hébergement permet d'accéder à des revenus d'appoint souhaités par plusieurs;

- Considérant que cet hébergement répond à une demande du visiteur de vivre une expérience authentique et d'établir un contact direct avec la population locale;
- Considérant que ce type d'hébergement possède tous les aspects d'un phénomène qui est là pour rester, voire même évoluer;
- Considérant certaines expériences et pratiques exercées dans d'autres destinations touristiques comparables;
- Considérant que la Ville vise la mise en place de recommandations qu'elle sera en mesure d'encadrer;
- Considérant que cette forme d'hébergement peut permettre de répartir l'offre sur tout le territoire :

Il est recommandé à la Ville de Québec :

1. D'autoriser l'hébergement touristique collaboratif partout sur le territoire, dans le respect des conditions existantes et à venir, dont les suivantes :

- a) obtenir une autorisation de la Ville à exercer ce type d'hébergement touristique et s'engager formellement à respecter les lois, les règlements et les dispositions qui y seront inscrites;
- b) présenter une preuve à la satisfaction de la Ville qu'il s'agit bien du lieu de résidence principale du demandeur :

Cette étape sera aussi l'occasion pour la Ville de Québec :

- d'attribuer un numéro d'enregistrement unique au demandeur; ce numéro devra être produit ou affiché dans toute annonce proposant la location de l'hébergement, et ce, quel que soit le média utilisé (affiche, petite annonce, plateforme de réservation en ligne, média social ou autre);
 - d'informer et d'obtenir du locateur un engagement formel à respecter toutes les dispositions inscrites - notamment l'approbation préalable du syndicat de copropriété ou du propriétaire, toutes lois et tous les règlements entourant la promotion de son hébergement, la sécurité, la salubrité et la gestion des nuisances, la responsabilité civile, l'information à offrir aux clientèles (voir recommandation 8) ainsi que toutes autres responsabilités et exigences qui seront associées à l'autorisation de louer son lieu de résidence principale à court terme. Les informations relatives aux conséquences possibles dans le cas du non-respect de ces engagements seront aussi communiquées au locateur.
- c) de considérer ce type d'hébergement comme une activité non commerciale.

B- Recommandations concernant l'hébergement touristique COMMERCIAL

- Considérant que ce type d'hébergement a pour principale vocation de faire de la location à court terme (excluant ainsi la fonction résidentielle);
- Considérant que cette pratique, si elle n'est pas encadrée adéquatement, réduit l'attrait pour la construction de logements à vocation résidentielle de long terme et représente un risque de conversion réel des logements existants notamment ceux qualifiés d'abordables;
- Considérant les coûts élevés de maintien du bâti pouvant affecter la qualité de certains bâtiments notamment dans le Vieux-Québec;
- Considérant l'existence d'une concurrence déloyale de la part des opérateurs d'hébergements touristiques illégaux et l'iniquité de traitement (obligations légales et fiscales) qu'elle implique pour les opérateurs légaux;
- Considérant l'existence de demandes variées d'hébergements touristiques dont certaines sont exclues de l'offre actuelle;
- Considérant certains besoins en hébergement touristique à l'extérieur des quartiers reconnus comme étant touristiques;
- Considérant l'importance de l'offre et de la demande pour ce type d'hébergement dans les quartiers centraux notamment le Vieux-Québec qui présente des spécificités dont il faut tenir compte;
- Considérant que certaines parties du territoire de la ville répondent moins bien aux attentes de la population résidente en matière d'hébergement à long terme (circulation dense, rareté du stationnement, bruit élevé ou manque de services de proximité dans certaines portions de rues et de zones commerciales très achalandées);
- Considérant la volonté de la Ville de préserver l'authenticité des quartiers historiques et touristiques tout en demeurant une destination attractive pour les visiteurs d'ici et d'ailleurs;

Il est recommandé à la Ville de Québec :

2- De considérer que tout hébergement qui ne respecte pas la définition de l'hébergement touristique collaboratif (voir recommandation 1) soit de facto reconnu comme de l'hébergement touristique commercial. À ce titre s'appliquera l'ensemble des obligations réglementaires légales et fiscales en lien avec ses caractéristiques et sa catégorie d'appartenance (permis municipal, classification provinciale, taxes d'affaires, collecte de la taxe sur l'hébergement, approbation préalable du syndicat de copropriétés ou du propriétaire, etc.). Il devra toutefois faire l'objet d'un traitement équitable par rapport à tout autre établissement d'hébergement touristique commercial.

3- De permettre le développement de l'offre d'hébergement touristique commercial sur certaines portions de rues et de secteurs commerciaux, de même qu'autour de certains grands équipements pouvant générer une demande particulière (ex. : hôpitaux, ExpoCité, collèges/université ou autres), et ce, dans le respect des conditions suivantes :

- a) revoir la catégorisation des hébergements touristiques afin qu'elle soit adaptée à la réalité de l'offre et de la demande, ainsi qu'aux implications des recommandations 1 et 2;
- b) dans un souci d'équilibre, bien circonscrire les secteurs où seront autorisés les nouveaux établissements d'hébergement touristique (revoir le zonage en identifiant notamment les portions d'artères et secteurs commerciaux les plus adaptés, ajuster les contingentements actuels, etc.);
- c) revoir les mesures en place pour la protection des logements et consulter la population locale;
- d) dans les meilleurs délais, entamer la mise en œuvre de cette recommandation et réfléchir à la portée du moratoire (Règlement de contrôle intérimaire (RCI) - réf. page 14 du présent rapport).

C- Recommandations concernant l'applicabilité des décisions
--

- Considérant les attentes élevées quant au respect des règles en vigueur et compte tenu des résultats peu dissuasifs pour contrer l'illégalité;
- Considérant la demande par toutes les parties prenantes de créer un registre des locations d'hébergement touristique pour mieux suivre l'évolution de l'offre et assurer le respect des règles en vigueur sur le territoire de la ville ;
- Considérant l'existence d'une nouvelle forme d'économie basée sur un partage entre individus et qui repose de plus en plus sur des échanges via des plateformes et des réseaux électroniques difficiles à encadrer par les pouvoirs publics et administratifs;
- Considérant qu'il est souhaitable de développer une culture de partenariat avec tous les intervenants concernés afin que tous assument leurs responsabilités, soient conscients des enjeux associés à leurs activités et s'engagent à contrer l'illégalité;
- Considérant l'importance de coordonner les actions de toutes les parties prenantes, quel que soit leur niveau d'intervention (ex. ministère du Tourisme, Revenu Québec, etc.);

Il est recommandé :

- 4- À la Ville de Québec : de mettre en place un procédé simple et efficace d'enregistrement en ligne afin d'en simplifier l'accès. Les délais de réponse à cette demande d'enregistrement devront respecter la Déclaration de services aux citoyens.**
- 5- À la Ville de Québec : de tarifier annuellement cet enregistrement (recommandation 4) à un coût raisonnable afin que tout citoyen, quel que soit le tarif de sa location ou ses revenus anticipés, n'y voie aucune barrière à l'accès et permettre ainsi à la Ville de tenir un registre à jour et le plus près possible de la réalité.**
- 6- Au ministère du Tourisme et à la Ville de Québec : de prendre des ententes avec les principaux intermédiaires impliqués dans la promotion et la réservation d'hébergements touristiques - prioritairement les principales plateformes de réservation, afin de faciliter le respect des réglementations publiques relatives à :**
 - l'inscription obligatoire par le locateur du numéro d'enregistrement émis par la Ville de Québec ou de l'attestation de classification provinciale;
 - la perception de la taxe d'hébergement dès l'étape de réservation.
- 7- À la Ville de Québec : de communiquer avec les syndicats de copropriété existants et avec les entrepreneurs dès l'étape de leur demande de permis de construction de copropriété afin de les sensibiliser à l'importance d'inscrire les règles à respecter en matière de location à court terme.**
- 8- À la Ville de Québec de :**
 - a) obtenir du gouvernement du Québec les pouvoirs habilitants lui permettant de mettre en œuvre les recommandations de ce rapport;
 - b) se doter des ressources nécessaires pour la mise en œuvre des recommandations de ce rapport et lutter contre l'illégalité;
 - c) associer les revenus générés par l'application des recommandations retenues (frais d'enregistrement, taxes, amendes, etc.) au suivi de leur mise en place.
- 9. À la Ville de Québec et à l'Office du tourisme de Québec :**
 - a) d'appuyer et d'outiller les locateurs afin qu'ils incitent leurs clients voyageurs à respecter le voisinage et à participer à l'économie locale. À cet effet des formations, guides, cartes locales ou autres outils pourront être mis à leur disposition et à celle de leurs clients;

- b) d'encourager les locateurs à respecter leurs obligations ; en cas de non-respect, la Ville de Québec doit se doter de recours et de sanctions (amendes et autres) ayant un effet dissuasif.
- 10. À toutes les parties prenantes : d'assurer une veille permettant de suivre en continu l'évolution du phénomène de l'hébergement touristique et de ce qui l'influence.**
- 11. À la Ville de Québec, à l'Office du tourisme de Québec et au ministère du Tourisme : de prendre acte de l'évolution de la demande touristique, des comportements des voyageurs, ainsi que de l'évolution de l'offre sur le territoire de la ville afin d'ajuster et d'adapter les contextes légaux et réglementaires en conséquence. Il est recommandé de faire une évaluation des résultats associés aux recommandations de ce rapport, principalement dans les quartiers centraux, trois ans après leur mise en œuvre.**



Annexes

- 1- Guide du participant**
- 2- Rapport de consultation publique incluant le sondage**
- 3- Rapport des groupes de discussion**
- 4- Rapport du sondage touristique**



HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

GUIDE DU PARTICIPANT



DÉMARCHE CONSULTATIVE



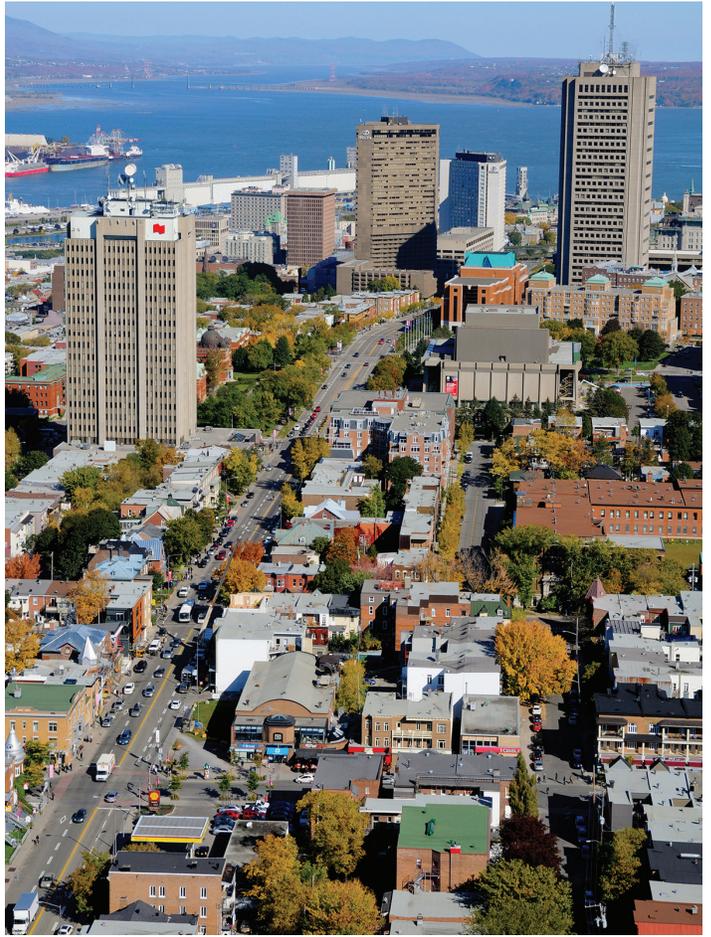
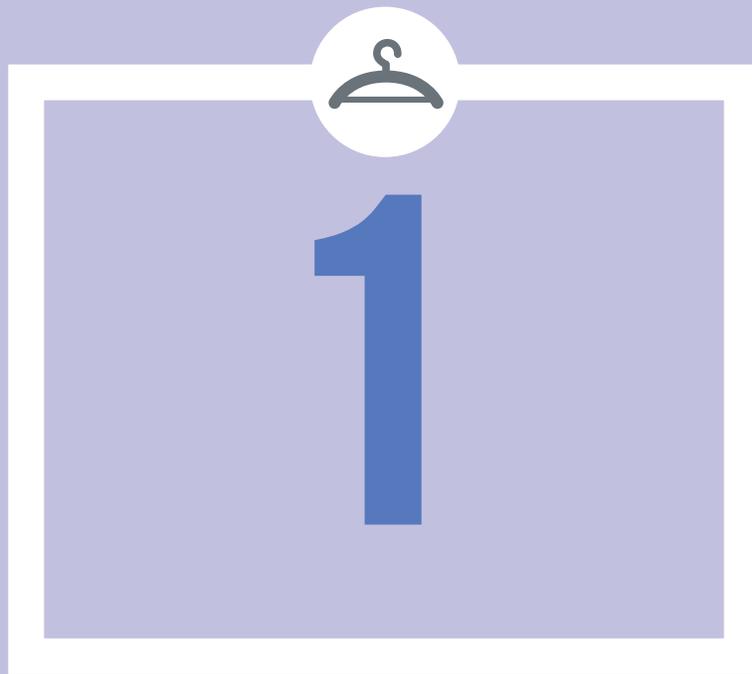


TABLE DES MATIÈRES

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 résidants 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 locateurs 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

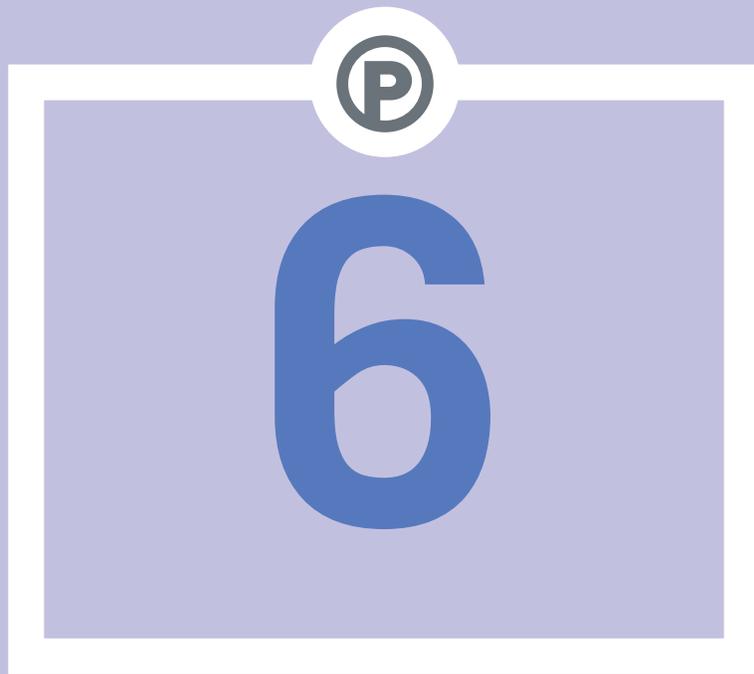
La Ville souhaite proposer une offre diversifiée et compatible avec les attentes des visiteurs. En ce sens, elle comprend que le mode collaboratif prend de l'ampleur dans plusieurs sphères économiques et peut faire partie des solutions. L'éviter ou l'ignorer risque de stimuler une offre parallèle illégale 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.

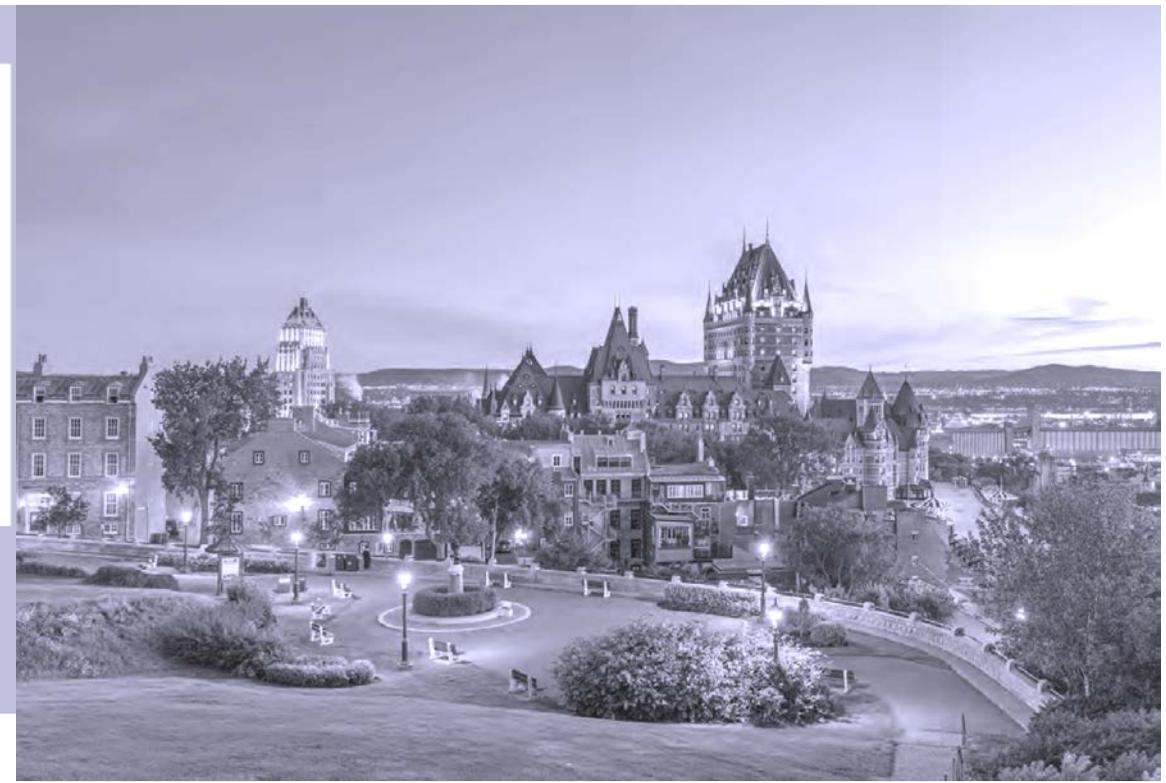
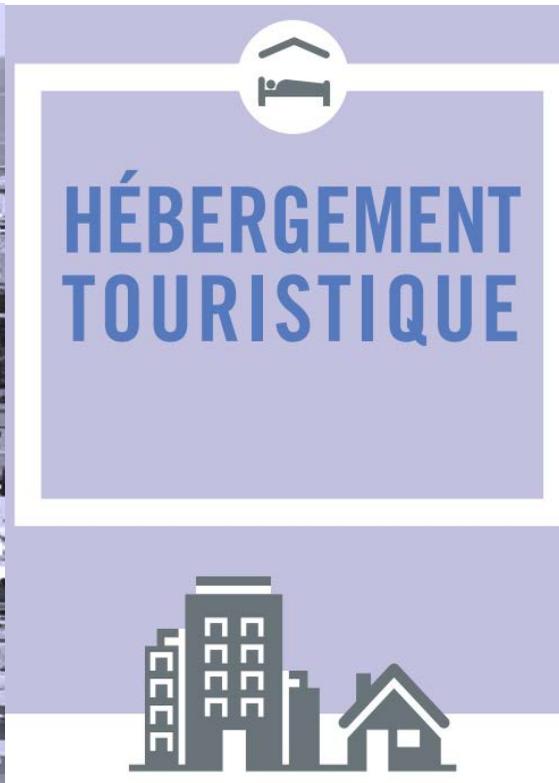
- **Dépôt au conseil municipal du rapport de consultation et des recommandations du comité de travail (date à déterminer)**





HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Rapport de consultation publique – Mai 2018



Rapport de consultation publique sur l'hébergement touristique

© Ville de Québec, mai 2018

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte.....	5
Le contexte de l'hébergement touristique à Québec.....	6
Qu'est-ce que l'hébergement touristique?	7
Les catégories d'établissements d'hébergement touristique	8
Qu'est-ce que l'hébergement collaboratif?.....	9
Démarche consultative.....	10
Bilan de la participation à la consultation	10
Questionnaire en ligne sur l'hébergement touristique	11
Ateliers participatifs des conseils de quartier	12
Séances d'audition des opinions	12
Communications.....	13
Déroulement des séances	13
Opinion verbale ou mémoire.....	13
Documentation	14
Faits saillants	15
Synthèse des commentaires	18
Mémoires	18
Présentations verbales sans mémoire.....	38
21 mars 2018 en soirée	38
22 mars 2018 en avant-midi.....	43

Rapport de consultation publique sur l'hébergement touristique - Mai 2018

22 mars 2018 en après-midi.....	47
Personnes Ressources impliquées dans la démarche consultative.....	50
Annexe 1 Résultats du questionnaire en ligne	51
Annexe 2 Questionnaire utilisé pour la consultation en ligne du 8 février au 31 mars 2018.....	63

MISE EN CONTEXTE

La Ville de Québec a formé en septembre 2017 un comité de travail sur l'hébergement touristique composé de représentants de différentes parties prenantes en hébergement touristique et présidé par André Roy de l'Office du tourisme de Québec (OTQ). La Ville de Québec et l'OTQ ont annoncé, le 8 février 2018, la tenue de consultations publiques au sujet de l'hébergement touristique. La Ville de Québec considère ces orientations préliminaires et a proposé de les considérer dans l'élaboration des réflexions.

1 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.

2 Demeurer une destination attrayante 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.

3 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.

4 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.

Le contexte de l'hébergement touristique à Québec

La ville de Québec est une destination touristique de renommée mondiale qui attire annuellement plus de 4,5 millions de touristes. 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 phénomène mondial. Leur popularité grandissante s'explique en partie au fait que ce type d'hébergement 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 optimal à mettre en place sur son territoire en respect de l'industrie, des citoyens et des touristes.

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 couette et café (*bed and breakfast*), d'auberges de jeunesse et 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.

La 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 (100m 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 celle de l'économie collaborative dans le secteur du tourisme proposée par l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) qui a été utilisée dans le cadre des consultations : « 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)

DÉMARCHE CONSULTATIVE

Quatre possibilités ont été offertes aux participants :

- Répondre à un questionnaire en ligne du 8 février au 31 mars 2018 ;
- Participer aux ateliers des conseils de quartier les 28 février et 1er mars 2018;
- Déposer un mémoire avec la possibilité de le présenter en séance d'audition des opinions les 21 et 22 mars 2018;
- Exprimer son opinion verbalement lors des séances publiques sans déposer de mémoire les 21 et 22 mars 2018.

Bilan de la participation à la consultation

Démarches	Dates	Participation
Questionnaire en ligne	8 février au 31 mars	830 questionnaires complétés
Ateliers des conseils de quartier du Vieux-Québec-Cap-Blanc-Colline Parlementaire, et de Saint-Jean-Baptiste	28 février	120 personnes présentes
Ateliers des conseils de quartier de Saint-Roch et du Vieux-Limoilou	1 ^{er} mars	55 personnes présentes
Mémoires	8 février au 14 mars	36 mémoires déposés
Audition des opinions – interventions avec mémoire	21 mars	9 interventions au micro
	22 mars	15 interventions au micro
Audition des opinions – interventions sans mémoire et interventions spontanées	21 mars	17 interventions au micro
	22 mars	14 interventions au micro

Type d'intervenant (mémoire et audition seulement)	Mémoire (avec ou sans audition)	Audition uniquement	Total
Citoyen	9	13	22
Hôte ou partisan d'Airbnb	8	9	17
Hôtelier certifié	4	5	9
Groupe immobilier	5	2	7
Conseil de quartier	4	0	4
Organisme communautaire	2	2	4
Association commerciale	3	0	3
Plateforme de réservation en ligne	1	0	1
Total	36	31	67

Questionnaire en ligne sur l'hébergement touristique

Un questionnaire a été mis en ligne du 8 février 2018 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 ont pu également alimenter la réflexion des répondants avant leur participation aux séances d'audition des opinions. Il a été également possible de laisser de courts commentaires et suggestions à la fin du questionnaire. Les résultats du questionnaire sont disponibles à l'annexe 1.

- 830 questionnaires complétés et 393 commentaires laissés.
- 60% des répondants étaient de l'arrondissement de La Cité-Limoilou, suivi de 12% de l'arrondissement Sillery – Sainte-Foy – Cap-Rouge.
- Les quatre quartiers ayant le plus de répondants sont : Vieux-Québec–Cap-Blanc–Colline Parlementaire, Saint-Jean-Baptiste, Saint-Sauveur, et Montcalm.

Ateliers participatifs des conseils de quartier

Les conseils de quartier de Vieux-Québec-Cap-Blanc-Colline Parlementaire, Saint-Jean-Baptiste, Saint-Roch et Vieux-Limoilou ont organisé les 28 février et 1er mars 2018 des ateliers préparatifs en collaboration avec la Ville. Ces rencontres ont permis aux citoyens intéressés, impliqués et associés de près ou de loin à l'hébergement touristique de venir s'exprimer, poser des questions et remettre leurs recommandations aux conseils de quartier. Par la suite, les membres des conseils de quartier ont présenté des mémoires exposant la position des citoyens aux séances d'audition des opinions. Ces ateliers ont été animés par les administrateurs des conseils de quartier appuyés par les conseillers en consultations publiques de la Ville de Québec. Les élus municipaux des districts concernés et des conseillers en urbanisme de la Ville de Québec étaient présents afin d'écouter et d'échanger avec les participants.

- Une centaine de participants à l'atelier 28 février pour les quartiers Vieux-Québec-Cap-Blanc-Colline Parlementaire et Saint-Jean-Baptiste.
- Une cinquantaine de participants à l'atelier du 1er mars pour les quartiers Saint-Roch et Vieux-Limoilou.

Séances d'audition des opinions

Les séances d'audition des opinions ont eu lieu **le mercredi 21 mars en soirée et le jeudi 22 mars durant la journée**. Les interventions au micro et les mémoires ont servi à exposer les opinions ou les préoccupations des participants au sujet de l'hébergement touristique. Les commentaires ont pu porter sur l'ensemble du sujet ou sur certains aspects qui interpellaient plus particulièrement les participants.

Mentionnons la présence à la tribune de :

- Mme Marie-Josée Savard, vice-présidente du comité exécutif de la Ville de Québec, responsable de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme et élue responsable de la présente consultation;
- Mme Geneviève Hamelin, présidente de l'Arrondissement de La Cité-Limoilou;
- M. André Roy, directeur général de l'Office du tourisme de Québec et président du comité de travail sur l'hébergement touristique;
- M. Alexandre Armstrong, conseiller en urbanisme, Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement de la Ville de Québec;
- Mme Marie Lagier, conseillère en consultations publiques, Service de l'interaction citoyenne de la Ville de Québec.

Des professionnels de la Ville de Québec, de l'Office du tourisme de Québec, et du ministère du Tourisme étaient également présents pour écouter, répondre aux questions et noter les interventions. Les séances étaient également ouvertes au public.

Communications

La Ville de Québec a invité la population aux différentes activités de consultations à l'aide des moyens suivants :

- Communiqué de la Ville de Québec (8 février 2018);
- Invitation porte-à-porte (7000 portes du Vieux-Québec-Cap-Blanc-Colline Parlementaire et de Saint-Jean-Baptiste) (semaine du 19 février);
- Publicité dans l'édition du 21 février Québec express (tirage 25 888 exemplaires);
- Présence sur la page d'accueil du site Internet de la Ville de Québec;
- Activité relayée aux abonnés des conseils de quartier;
- Facebook des conseils de quartier;
- Couverture médiatique indirecte.

Déroulement des séances

Les personnes ou organismes inscrits pour présenter leur mémoire ont disposé d'un maximum de dix minutes, et ceux inscrits pour faire un commentaire verbal sans présentation de mémoire ont disposé d'un maximum de cinq minutes pour exposer leur opinion. Lors de chaque séance d'audition des opinions, une période réservée aux interventions spontanées a permis aux personnes qui n'étaient pas inscrites au préalable de s'exprimer.

Opinion verbale ou mémoire

Les personnes ou organismes qui ont désiré s'exprimer verbalement ou déposer un mémoire (avec ou sans présentation) ont dû s'inscrire sur le site Internet de la Ville de Québec avant le 12 mars. Le délai entre la date d'inscription et le dépôt des mémoires a servi à prendre connaissance des mémoires et à planifier l'ordre des interventions en fonction des disponibilités de chacun.

Les mémoires ont été 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 devait s'assurer que le document ne contienne pas de renseignements personnels ni de renseignements susceptibles de causer des préjudices à des personnes. Il devait également s'assurer que le mémoire ne contienne pas d'œuvres ou d'illustrations protégées par le droit d'auteur sans autorisation.

Documentation

Toute la documentation, dont l'enregistrement des séances, les mémoires et le rapport de consultation sont disponibles au **ville.quebec.qc.ca/hebergementtouristique**.

FAITS SAILLANTS

La grande majorité des interventions de cette consultation ont porté sur l'hébergement touristique offert sur les plateformes en ligne. Les consultations ont été l'occasion de lire et d'entendre des citoyens affectés par la question, des partisans de l'économie de partage, des propriétaires d'appartements ou de condominiums, des propriétaires de résidences de tourisme conformes à la réglementation en vigueur et des résidents intéressés aux opportunités de l'hébergement touristique. Ces faits saillants proviennent des 36 mémoires déposés, des 67 interventions en audience et des 830 questionnaires électroniques complétés. Bien qu'il y ait des visions différentes, certains constats et recommandations se démarquent :

- **Distinction entre l'hébergement collaboratif et commercial**

Des définitions claires distinguant l'hébergement collaboratif et commercial sont souhaitables. Les consultations démontrent une forte ouverture à la location d'une chambre ou de son propre lieu de résidence par un résident. Cependant, plusieurs partisans de « l'hébergement collaboratif » souhaitaient louer des logements ou des condos vacants. Globalement, il est souhaité que ce type de location se fasse dans un cadre clair et légal.

- **Présence d'un propriétaire**

Les participants à la consultation ont mentionné que la location temporaire de son propre lieu de résidence par un propriétaire occupant assure un contrôle plus serré de la clientèle, des nuisances et des dommages. La location de son propre lieu de résidence garantit un nombre limité de nuitées et d'unités offertes, car le logement ne pourrait pas être loué continuellement aux touristes. La location d'une chambre dans son propre logement ne nécessiterait pas d'encadrement particulier.

- **Préserver les milieux résidentiels**

Plusieurs participants ont demandé à ce que les zones résidentielles soient préservées de la location touristique commerciale. Une interdiction claire et appliquée par la Ville viendrait prévenir la conversion d'immeubles résidentiels en lieu d'hébergement touristique dans les zones résidentielles. Selon des participants de cette recommandation, cette mesure préviendrait la diminution du parc locatif résidentiel, freinerait la hausse du coût de certains loyers, et assurerait la quiétude du voisinage. Toutefois, l'hébergement collaboratif bien encadré pourrait être autorisé dans les zones résidentielles.

- **Répartition de l'hébergement touristique**

L'hébergement touristique offert sur les plateformes en ligne est perçu comme une opportunité pour répartir les retombées économiques du tourisme sur l'ensemble du territoire de la ville de Québec. Ainsi, l'offre en hébergement touristique et les retombées économiques seraient moins concentrées dans certains secteurs centraux, dont le Vieux-Québec.

- **Nouveau marché**

Plusieurs personnes ont souligné que l'hébergement touristique offert sur les plateformes en ligne est un nouveau marché attirant une clientèle différente des hôtels et des auberges. Selon ces mêmes personnes, interdire ce type d'hébergement viendrait diminuer le nombre de visiteurs et de retombées économiques.

- **Vieux-Québec**

Durant les consultations, deux visions de l'offre d'hébergement touristique du Vieux-Québec se sont opposées. La première vision est que le secteur est saturé d'hébergement touristique de toutes formes, ce qui nuit à ceux qui y vivent à l'année, à l'attrait de nouveaux résidents et au développement des services de proximité. L'autre vision, véhiculée par plusieurs intervenants, est que l'hébergement touristique est perçu comme la seule forme de développement immobilier viable dans ce secteur.

- **Cohabitation et nuisances**

Les logements résidentiels sans propriétaire résident et les condos offerts exclusivement en location touristique ont été identifiés comme ceux générant le plus de nuisances pour les résidents et voisins de ces logements. La gestion des ordures, du stationnement, des accès et le bruit peuvent affecter négativement la qualité de vie de ces copropriétaires, voisins et locataires qui ne tirent aucun avantage de ces locations. Les mêmes problèmes ont été évoqués pour les vieux bâtiments mitoyens du Vieux-Québec et de Saint-Jean-Baptiste.

- **Copropriétés**

Plusieurs interventions ont porté sur l'hébergement touristique dans les immeubles à condos. L'hébergement touristique dans une copropriété pose plusieurs défis, tant au propriétaire de l'unité qu'au syndicat des copropriétaires. Le niveau de responsabilité de chacun est mal connu et engendre de grandes tensions dans un même édifice. Certains copropriétaires se sentent démunis et estiment que les règles doivent être mieux définies dans les conventions de copropriétaires. Des recours doivent être possibles par le syndicat des copropriétaires.

- **Appliquer la réglementation**

Au cours de la consultation, tant des citoyens que des propriétaires de résidences de tourisme certifiées ont insisté pour que la future réglementation soit claire et appliquée. La Ville devrait prévoir les ressources nécessaires pour identifier les contrevenants et faire cesser leurs opérations. Les différents intervenants s'entendent pour que les règles soient plus contraignantes pour la pratique commerciale que pour la pratique collaborative.

- **Mesure d'équité et autres exigences**

Selon les commentaires recueillis, un logement exclusivement offert en location à court terme devrait être considéré comme un usage commercial et devrait être sujet, par exemple, à la taxe sur l'hébergement et aux taxes municipales non résidentielles. Par ailleurs, l'usage commercial pourrait être limité aux zones mixtes (résidentielles et commerciales) et le propriétaire devrait détenir des assurances adéquates, une certification ou un permis. Celui offrant de l'hébergement touristique sur son lieu de résidence principale pourrait être limité à un nombre de nuitées par année sans avoir à payer les taxes municipales non résidentielles.

- **Collaboration avec les plateformes de location en ligne**

Certains participants ont mentionné qu'ils aimeraient que les plateformes de location en ligne coopèrent avec la Ville afin qu'il y ait un meilleur contrôle de l'offre. Par exemple, la plateforme pourrait exiger le numéro de permis municipal avant d'afficher une annonce. La plateforme pourrait également retirer les offres dites collaboratives après un certain nombre de nuitées louées. Le porte-parole d'Airbnb au Canada a offert sa collaboration lors de son intervention aux audiences.

- **Mieux informer**

Plusieurs commentaires recueillis lors des consultations demandent à la Ville de développer des outils pour bien informer les citoyens souhaitant faire de l'hébergement touristique collaboratif ou dénoncer des contrevenants. En ce moment, la réglementation et le traitement des infractions sont difficilement assimilables pour les citoyens. Ceux qui déposent des plaintes, parfois répétées, disent ne pas observer de changements notables par la suite.

SYNTHÈSE DES COMMENTAIRES

La synthèse des commentaires se décline en trois principaux axes. Les mémoires, les auditions sans mémoire et la consultation en ligne.

Mémoires

La présente consultation a accueilli 36 mémoires provenant de plusieurs intervenants sensibles au dossier. Mentionnons la contribution de 9 citoyens, 8 hôtes ou partisans de l'hébergement collaboratif, 5 groupes immobiliers, 4 hôteliers certifiés, 4 conseils de quartier, 3 associations commerciales, 2 organismes communautaires et 1 représentant de plateforme en ligne.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
01	Frédéric Armstrong	Réglementation en vigueur Résidence de tourisme C11 Répression	Propriétaire de condos pour en faire des résidences de tourisme. <ul style="list-style-type: none"> • Dénonce la difficulté à obtenir un permis pour exploiter légalement une résidence de tourisme; deux ans de démarches. • Dénonce beaucoup d'autres individus qui louent des résidences de tourisme de manière illégale. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> • La Ville doit intervenir davantage contre les établissements illégaux. • La Ville devrait trouver un moyen pour délivrer des permis autant aux compagnies qu'aux citoyens particuliers, afin que les compagnies ne mettent pas la main basse sur la majorité du parc des résidences de tourisme.
02	Véronique Tremblay	Réglementation en vigueur Contrôle proposé Compléments de revenus Assurance Taxation	Résidente et propriétaire d'un immeuble de cinq logements dans le quartier Saint-Jean-Baptiste. <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes avec la location à des résidents : mauvais entretien et détérioration du logement par le locataire. • Dénonce la difficulté à obtenir un permis de résidence de tourisme (refusé). • Location à court terme permet de générer les revenus nécessaires à l'entretien des immeubles et le maintien de la qualité des logements et l'esthétique des quartiers. • Impression que la fermeture du conseil de quartier ne reflète pas l'opinion générale sur l'hébergement collaboratif. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> • Par les propriétaires seulement; • 1 appartement par immeuble maximum;

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Au rez-de-chaussée seulement; • Assurance responsabilité de 2M\$; • Obtenir une attestation de classification et payer les taxes (provinciale, hébergement, municipale); • Séjours d'une durée minimale de 3 nuitées; • Verser une partie des profits faits par les propriétaires pour l'embellissement et l'entretien du quartier.
03	Kudos Immobilier Présenté le 22 mars	Résidence de tourisme C11 Vieux-Québec Saint-Roch Contrôle proposé Qualité des bâtiments Répression Développement économique Préserver les milieux résidentiels Contrôle par la plateforme	<p>Opérateur de résidences de tourisme légales dans le Vieux-Québec et les environs (Les Lofts Québec). Kudos Immobilier a rénové plusieurs bâtiments patrimoniaux de Québec en résidences de tourisme légales.</p> <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer une offre de qualité pour les touristes, car cela a un impact sur l'image touristique de Québec. • Contrôler le type de clientèle pour éviter les indésirables (marchands de produits illégaux, prostitution, fêtards). • Les règles du Code du bâtiment pour les établissements commerciaux doivent s'appliquer même lors d'une conversion en résidences de tourisme. • Permettre la conversion de logements en résidences de tourisme dans les secteurs où il y a des bâtiments patrimoniaux laissés à l'abandon; seule la location de courte durée peut rentabiliser les coûts élevés de restauration. • Lever les contingents hôteliers dans le centre-ville, car cela contribue au développement de l'offre illégale. • Favoriser l'établissement de résidences de tourisme sur les rues commerciales ou mixtes et protéger les quartiers résidentiels. • Limiter le nombre de résidences touristiques par copropriété; les grands complexes doivent être considérés comme de l'hôtellerie. • Faire plus surveillance des illégaux et augmenter les amendes. • Fermer les logements loués illégalement dans les milieux résidentiels pour les rendre aux résidents. • Permettre la location de la résidence principale (adresse liée au compte de taxes du résident) pour une durée limitée. • Exiger que les plateformes demandent et affichent l'attestation de classification et/ou le permis. • Dans le cas des copropriétés, exiger un accord écrit des copropriétaires pour délivrer le permis. • Prévoir des règles applicables à la location de plus de 31 jours, car cela est un moyen détourné de faire de la location de courte durée (offre disponible pour une durée de plus de 31 jours, mais en réalité louée pour une durée moindre). • Prévoir des amendes élevées à tout contrevenant ainsi que contre les plateformes qui bénéficient des offres illégales. • Doter la Ville d'un système de surveillance collaboratif impliquant la population et les parties prenantes (dénonciation).

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
04	Maria Guadalupe Ugalde Présenté le 21 mars	Déréglementation Taxation	<ul style="list-style-type: none"> Le succès du contrôle dépend du contrôle des plateformes; s'il n'est pas possible de s'y inscrire ils ne pourront pas louer. Les voyageurs cherchent de plus en plus une expérience de voyage qui les met en contact direct avec les résidents locaux. Suggère un projet-pilote qui déréglementerait les résidences de tourisme pour deux ans, mais en imposant une taxe spéciale pour réinvestir dans les quartiers. Évaluer le projet-pilote après deux ans pour déterminer les normes à mettre en place. Chaque copropriété devrait déterminer le nombre d'unités de résidence de tourisme autorisé dans le bâtiment.
05	Sébastien Roy Présenté le 21 mars	Sainte-Foy Réglementation en vigueur Répression Nuisances Contrôle par la plateforme Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposé Distinction entre collaboratif et commercial	<p>Résident de Sillery souligne la transformation de son quartier.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quartier déjà reconnu pour la location de chambres aux étudiants, mais elles sont maintenant offertes sur les plateformes en ligne pour obtenir de meilleurs revenus. Développement de petits motels / commerces dans les rues résidentielles génèrent de la circulation, va-et-vient et stationnement dans la rue. (Impact sur le sentiment de sécurité) Dénonciation des motels clandestins à la Ville, mais sans résultat. Le Ville n'applique pas ses lois ou manque de ressources. Critique quant aux plateformes qui « ne sont que de petites annonces » qui « se dégagent de toute responsabilité ». <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exiger un permis avec un numéro d'immatriculation et obtenir facilement l'information/immatriculation à la Ville si la location touristique est permise. Ouverture pour le troc de maison ou de logement sous certaines balises 30 jours par année pour répondre à la demande non comblée. Limiter à 90 jours pour les chambres durant l'été, mais disponible aux étudiants le reste de l'année.
06	Comité populaire Saint-Jean-Baptiste Présenté le 22 mars	Saint-Jean-Baptiste Préserver les milieux résidentiels Répression Nuisances Réglementation en vigueur	<p>Le Comité populaire souligne que Saint-Jean-Baptiste est historiquement un quartier de locataires.</p> <p>Le comité a réalisé plusieurs sorties et activités contre l'hébergement touristique illégal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Souligne les impacts sur le bruit, la propreté, la sécurité et l'esprit de communauté. Plus difficile d'être locataire dans le quartier avec l'augmentation des loyers, les conversions en copropriété et l'hébergement collaboratif. (Surtout la location de logements entiers) <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Limiter et encadrer l'hébergement touristique et collaboratif dans certains secteurs dits touristiques des centres-villes. Interdire totalement l'hébergement touristique et collaboratif dans les zones dites résidentielles. L'hébergement collaboratif devrait se plier au contingentement existant des gîtes (B&B). Recommande à la Ville d'identifier elle-même les contrevenants en cherchant sur les plateformes en ligne.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
07	Serge jr Robitaille	Saint-Roch Taxation Développement économique Déréglementation	<p>Citoyen de Saint-Roch intéressé par la location sur les plateformes comme Airbnb.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ces touristes veulent une immersion urbaine et consomment dans le quartier. • L'hébergement collaboratif peut se faire en respectant les règles fiscales et en déclarant les revenus. • Si un propriétaire a plus de revenus en louant aux touristes, l'État aura plus de revenus par l'impôt. • Si l'hébergement collaboratif contribue à l'augmentation de la valeur des propriétés, la Ville aura plus de revenus. • Que Airbnb ne paie pas ses impôts au Canada n'est pas différent des autres grandes entreprises. • L'hébergement collaboratif permet d'augmenter l'offre touristique sans investissement public.
08	SDC Saint-Roch Présenté le 22 mars	Saint-Roch Équité Développement économique Taxation Contrôle par la plateforme Contrôle proposé Distinction entre collaboratif et commercial	<p>SDC Saint-Roch souhaite positionner Saint-Roch comme un pôle touristique important à Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le quartier Saint-Roch bénéficierait grandement de l'apport économique de l'hébergement touristique. La SDC estime que la clientèle touristique contribue en partie à assurer la pérennité des commerces des artères commerciales du quartier. • L'hébergement collaboratif est un complément aux gîtes, hôtels et auberges, et ne doit pas leur faire une concurrence déloyale. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoriser l'hébergement collaboratif en y appliquant une réglementation bien établie et équitable entre les divers types de commerce d'hébergement. • Imposer une taxe commerciale (non résidentielle) à ceux qui louent des appartements sur une base régulière, car la pratique doit être reconnue comme commerciale. • Permettre l'hébergement collaboratif dans le quartier Saint-Roch, dont le faubourg, mais la pratique commerciale (à l'année) devrait être limitée aux artères commerciales et mixtes. • Obliger la délivrance d'un permis pour l'hébergement collaboratif et prévoir des règles de sécurité et de bon voisinage. • La plateforme de location devrait exiger un numéro de permis pour afficher une offre ; ne pas afficher les offres sans permis. • La plateforme de location devrait percevoir les taxes applicables (hébergement, TPS, TVQ).
09	Louis-Philippe Lalonde	Complément de revenus Contrôle par la plateforme Développement économique	<p>Résident du Vieux-Québec favorable à un encadrement de l'hébergement collaboratif afin de l'offrir dans la légalité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Location de type Airbnb est avantageuse pour de nombreuses raisons : service économique, attractif, compétitif, accès à une certaine clientèle, revenus d'appoint. • Offre une meilleure façon de rentabiliser les investissements immobiliers que la location à long terme soumit à la Régie du logement. • Transparence lors de la réservation : information disponible tant sur le locateur que sur le locataire.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
10	Conseil de quartier Vieux-Québec-Cap-Blanc-Colline Parlementaire Présenté le 22 mars	Vieux-Québec Nuisance Répartir le développement touristique Réglementation en vigueur Répression Développement économique Qualité des bâtiments Contrôle proposé Contrôle par la plateforme Préserver les milieux résidentiels Taxation	<ul style="list-style-type: none"> • Importance d'avoir un cadre législatif et le respect des règles en vigueur notamment en fiscalité. <p>Le mémoire présente les constats et recommandations du conseil de quartier du Vieux-Québec – Cap-Blanc – Colline Parlementaire ainsi que les résultats de l'atelier tenu le 28 février 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le conseil de quartier remet en question la pertinence d'autoriser l'hébergement collaboratif dans le Vieux-Québec. • Le Vieux-Québec est présentement à saturation en matière d'offre d'hébergement touristique et ses résidants en sont très inquiets. Ajouter une offre d'hébergement touristique supplémentaire viendrait fragiliser la fonction résidentielle qui est la composante à valeur ajoutée la plus importante dans le produit touristique qu'offre la Ville de Québec. • La concentration de l'offre d'hébergement touristique dans le Vieux-Québec empêche d'autres quartiers de bénéficier des retombées économiques de l'industrie touristique. • Le va-et-vient de la clientèle touristique utilisant la plateforme Airbnb pour se loger entraîne des inconvénients au quotidien, pour les résidants (déchets, valises, stationnement et autres). • L'hébergement touristique a un impact important sur le parc locatif : coûts à la hausse des logements offerts en location, réduction du nombre de logements offerts en location à long terme, dégradation des immeubles, etc. • Malgré les plaintes à l'égard des offres illégales, la Ville semble impuissante à régler cette problématique. • L'hébergement collaboratif crée une iniquité envers les établissements hôteliers détenant des permis légalement. • Contrairement à l'opinion des commerçants ou des promoteurs, le conseil de quartier estime que le développement de l'hébergement collaboratif peut avoir un effet négatif à long terme sur l'économie du quartier. En effet, l'accroissement de l'hébergement touristique incitera les résidants permanents à quitter le quartier, impactant du même coût le développement économique. • Le conseil de quartier n'appuie pas le faux argument à l'effet de penser que l'hébergement collaboratif permettrait de renouveler le parc immobilier, notamment sur la rue Saint-Jean. Il estime que la Ville peut mettre en place d'autres moyens pour atteindre cet objectif de renouvellement et de mise en valeur. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prolonger le moratoire tant que la situation des « illégaux » n'aura pas été réglée et tant que la Ville et ses partenaires n'auront pas pris les moyens requis pour freiner ceux-ci. N'accorder aucune forme de tolérance ou « droit acquis » à l'égard des illégaux. • Prioriser plutôt l'hébergement touristique traditionnel (hôtel, gîtes, etc.) sans en affecter la fonction résidentielle. • Interdire l'hébergement touristique commercial, en référence aux individus ou entreprises possédant plus d'une unité et dont le commerce de location s'assimile davantage à de l'hôtellerie.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • S'interroger véritablement sur la pertinence de permettre qu'un propriétaire de logement loue ce dernier, même occasionnellement. Si la pertinence en est démontrée, le permettre seulement dans certains secteurs notamment sur les artères commerciales, avec des mesures d'encadrement et de contrôle. • Réviser les conditions des permis déjà émis (établissements actuellement légaux). • Inciter la Table de concertation du Vieux-Québec à agir comme vigile pour préserver le développement de la fonction résidentielle et au besoin, réfléchir aux mesures d'encadrement appropriées pour ce type d'hébergement. • Permettre l'hébergement collaboratif en dehors du Vieux-Québec afin de déconcentrer l'offre d'hébergement touristique vers ces secteurs. • Rendre obligatoire sur les offres présentées par les plateformes l'inscription du numéro de la demande de permis approuvée par la municipalité et répondant aux exigences et aux conditions avant d'offrir une propriété en location. • Prévoir des infractions pénales en cas de non-respect de la réglementation. • Informer par divers outils de communication, des règles précises à l'égard de l'hébergement collaboratif. • Dans la mesure où l'hébergement collaboratif est permis par la réglementation d'urbanisme, prévoir les exigences suivantes pour autoriser une telle demande : <ul style="list-style-type: none"> ○ Une attestation autorisant l'offre d'hébergement collaboratif de la part du syndicat de copropriété le cas échéant ou du propriétaire de l'unité concernée, s'il s'agit d'un appartement en location par un tiers; ○ Une attestation de conformité aux diverses règles (sécurité incendie, code de construction et autre). ○ Une attestation d'assurance pour l'unité offerte en location, couvrant la location à un tiers; ○ L'obligation de fournir un stationnement hors rue (privé ou public); ○ L'obligation de fournir un document précisant des règles de bonnes conduites encadrant l'occupation du lieu (bruit, matières résiduelles, autres renseignements généraux); ○ La démonstration que le locateur respecte les règles fiscales; ○ Le paiement d'une surtaxe commerciale.
11	Airbnb Canada Présenté le 21 mars	Taxation Distinction entre commerciale et collaborative Contrôle par la plateforme	<p>Airbnb est la plateforme de location en ligne la plus utilisée à Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel de l'entente sur la perception des taxes sur l'hébergement avec le gouvernement du Québec. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande que le partage de domicile (81% des hôtes Airbnb), aussi nommé hébergement collaboratif, soit distingué de l'hébergement de courte durée commercial (résidence de tourisme) et que la réglementation soit adaptée en conséquence.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Selon Airbnb, les politiques d'aménagement du territoire ne doivent pas restreindre le partage du domicile (hébergement collaboratif), car il permet de compléter les revenus et maintient la fonction résidentielle du logement. • Par équité, les résidants devraient être autorisés à partager toute propriété qui leur appartient ou qu'ils louent (sans distinction entre propriétaire et locataire), sous réserve du respect de quelques conditions minimales. • La plateforme Airbnb permet de réagir rapidement à la demande et d'augmenter la capacité en périodes de pointe. • Avantages de la location de courte durée : plus de retombées économiques locales par des séjours plus longs. • Portrait des hôtes Airbnb de Québec : 2500 hôtes actifs, revenu annuel type : 4 100\$, nombre de nuitées par année : 37. • Exemples de mesures de sécurité mises en place par Airbnb : évaluation des risques en amont, vérification des antécédents et surveillance, protection des comptes, prévention des fraudes, conseils de sécurité aux hôtes, profils, messagerie sécurisée, commentaires, service mondial d'intervention et d'assistance, garantie hôte, assurance. • Des règles équitables et faciles à respecter constituent le meilleur moyen d'atteindre la conformité. <p>Airbnb dit se réjouir de travailler de concert avec la Ville de Québec pour le partage de domicile, mais n'a pas voulu donner d'exemple de collaboration lorsque demandé.</p>
12	Maxime Fiset	Saint-Roch Vieux-Québec Taxation Développement économique Déréglementation	<p>Résidant et entrepreneur de Saint-Roch d'avis que les plateformes en ligne sont un outil de croissance économique pour la Ville.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénonce le mythe qui affirme qu'Airbnb fait des dommages aux hôteliers, c'est un marché et des clients différents. Québec ne recevrait pas autant de visiteurs sans l'hébergement collaboratif. • Insiste sur l'importance de s'adapter aux nouvelles tendances en hébergement touristique. • La Ville y gagne par les retombées économiques (taxes) et urbanistiques (relancer le milieu résidentiel du Vieux-Québec).
13	Vincent Trudel	Réglementation en vigueur Résidence de tourisme C11 Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposé Vieux-Québec Nuisances	<p>L'auteur est gestionnaire et courtier immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nécessité de mieux encadrer les activités d'hébergement touristique. L'exploitation de résidences de tourisme doit être autorisée de manière à bien desservir les touristes, être profitable pour la Ville et minimiser les impacts négatifs pour les résidants. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre de nouvelles résidences de tourisme dans des bâtiments sous-utilisés des quartiers centraux (anciens entrepôts, propriétés religieuses, étages supérieurs des bâtiments commerciaux). • Concentration des nouvelles résidences de tourisme sur les artères commerciales et le long des voies structurantes (favoriser l'accès aux attraits, aux commerces et au RTC). • Désengorger le Vieux-Québec : autoriser les résidences de tourisme au centre-ville, mais à l'extérieur du Vieux-Québec.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Protéger les logements et interdire la conversion en résidence de tourisme. • Ne pas permettre la cohabitation de logements et de résidences de tourisme dans un même bâtiment. • Minimiser les impacts sur le stationnement et la circulation de l'exploitation de résidences de tourisme, afin de ne pas nuire aux résidents en place (ex. : cases de stationnement obligatoires sur le lot de la résidence de tourisme). • Ne pas imposer de nombre maximal d'unités dans un bâtiment (ne pas conserver la limite 6 unités). • L'outil « usage conditionnel » est un bon outil pour encadrer les résidences de tourisme. Il faudrait cependant bonifier les critères actuels : seulement dans un bâtiment déjà construit, sur une artère commerciale définie.
14	Gaétan Robert Présenté le 21 mars	Vieux-Québec Réglementation en vigueur Résidence de tourisme C11 Répression	<p>L'auteur est propriétaire de plusieurs bâtiments, notamment le 11 avenue Sainte-Geneviève, Vieux-Québec, Zone 11101Hb.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La zone 11101Hb (et 11060Hb) est techniquement pour de l'habitation, mais il y a une dizaine d'hôtels. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître que la zone 11101Hb est une zone touristique et autoriser les résidences de tourisme C11. Ceci n'aura pas réellement d'impact sur le parc locatif, car il est difficile de louer à long terme dans le Vieux-Québec (trop touristique, trop cher après les rénovations et manque de services). • Établir des règles à respecter avec Airbnb et faire appliquer ces règles (dénonciation, inspection). • Location uniquement par propriétaire pour éviter sous location (et problèmes avec la régie du logement). • S'il y a des changements au zonage, accorder des droits acquis aux résidences de tourisme hors C11, car ils répondent à un besoin.
15	Conseil de quartier du Vieux-Limoilou Présenté le 22 mars	Limoilou Distinction entre collaboratif et commercial Développement économique Contrôle proposé	<p>Le conseil de quartier a tenu un atelier participatif le 1^{er} mars sur l'hébergement touristique en Basse-Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le conseil évalue que l'offre d'hébergement collaboratif est faible dans le quartier et qu'elle n'est pas perçue négativement par la population. L'hébergement collaboratif n'est pas reconnu comme une menace pour le moment, mais plutôt comme une opportunité pour le développement des artères commerciales. • Le conseil reconnaît cependant que la situation est problématique dans d'autres quartiers. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faut déterminer la différence entre l'hébergement collaboratif (son propre logement) et commercial (résidence de tourisme). • La location d'une chambre ou d'un appartement complet par le propriétaire occupant ne devrait pas subir de limitations particulières. • La location de plusieurs unités de logement par un propriétaire devrait être encadrée par une réglementation plus stricte. • Seul le propriétaire-occupant peut louer un logement ; non les locataires.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas contrôler par zone, mais par le nombre ou le taux d'unités qui peuvent être louées à court terme dans un immeuble en fonction de sa taille (immeuble de 4, 6, 8, 10, 12 logements, etc.). • Des ressources et de l'accompagnement devront être rendus disponibles pour les propriétaires souhaitant offrir de l'hébergement touristique. • Il faudrait faire un bilan trois ans après l'adoption du projet de règlement encadrant l'hébergement collaboratif.
16	Antoine Paquin	Contrôle proposé Contrôle par la plateforme Nuisance Développement économique Assurances	<p>Résidant du Vieux-Québec soulève trois arguments qui soutiennent sa position en faveur de l'hébergement collaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La meilleure transparence du processus de réservation sur les plateformes. • L'importance d'une saine compétition pour le consommateur. • Le rayonnement de la Ville à l'international. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre l'hébergement collaboratif de manière générale, via la plateforme Airbnb. • Inviter le Gouvernement et la Ville de Québec à adopter des règles assurant la sécurité des immeubles destinés à l'hébergement touristique ainsi que des règles de bon voisinage. • Par les mécanismes appropriés, s'assurer que les opérations de la plateforme Airbnb s'effectuent dans la transparence de manière à assurer la sécurité de la clientèle et des locataires. • Assurer la qualité de l'offre : éviter les fausses représentations de la part de l'hôte qui offre des logements. • Sécuriser le voisinage qui craint ce type d'activité à proximité de leur milieu de vie. • Permettre au locateur de prévenir le vandalisme (identifier sur les plateformes la clientèle indésirable). • Prévoir des assurances-dommages comme le fait actuellement Airbnb à l'égard des immeubles en location.
17	BAIL Présenté le 22 mars	Distinction entre commerciale et collaborative Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposé Répression Nuisance	<p>Le Bureau d'animation et information logement (BAIL) est un groupe de défense des droits des locataires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse de données sur Inside Airbnb permet de constater que la majorité des revenus d'Airbnb vont à quelques usagers administrant plusieurs logements disponibles à l'année sur Airbnb. Les revenus générés sont beaucoup plus élevés qu'avec un locataire à l'année. • Le BAIL a reçu plusieurs témoignages de locataires encouragés à quitter (pression ou avec d'importantes hausses de loyer), pour convertir les logements en la location commerciale offerte sur Airbnb. • Les locataires restants sont victimes des nuisances générées par les visiteurs dans les logements voisins. <p>Recommandations :</p>

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Pour le BAIL, il est nécessaire de mettre en place des balises claires et des mesures de contrôle qui feront en sorte de diminuer fortement l'hébergement de type Airbnb à Québec. • Interdire que des logements entiers soient convertis principalement à l'hébergement touristique. • Permettre un certain hébergement collaboratif en autorisant les résidents à louer leur lieu de résidence principale quinze nuits par année. • Augmenter les ressources d'inspection afin de s'assurer du respect des règles. • Concernant les couettes et cafés, un contingentement devrait être mis en place dans les quartiers centraux de Québec.
18	Patrice Biron Présenté le 22 mars	Taxation Développement économique Vieux-Québec Déréglementer	<p>Comme résidant du Vieux-Québec, il perçoit les effets tangibles et positifs de ce type d'hébergement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les applications destinées à l'économie de partage s'intègrent à notre mode de vie, notamment le partage de domicile. • L'hébergement collaboratif n'est pas une si grande menace pour les hôteliers, car il répond à des besoins différents. Ce sont des clients qui n'auraient pas visité Québec sans cette option. • Expérience recherchée : l'immersion urbaine, la principale raison pour louer un logement. • La clientèle encourage plus les quartiers, les commerces de proximité et fait des découvertes ignorées des touristes traditionnels. • Airbnb perçoit déjà la taxe d'hébergement et contribue aux finances de l'État. Les grandes chaînes hôtelières envoient aussi leurs profits dans d'autres pays. • Cercle vertueux des revenus pour des propriétaires, de l'évaluation foncière et des taxes municipales. • Réduire l'hébergement touristique risque de réduire le nombre de visiteurs et de retombées économiques. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faut s'ouvrir à cette nouvelle économie et moderniser nos pratiques; laisser le choix aux consommateurs. • En audience, monsieur Biron ajoute qu'il est difficile de vivre avec une famille dans le Vieux-Québec avec l'absence de services de proximité; il est par exemple impossible d'avoir une place dans une garderie du quartier.
19	Synchro inc.	Réglementation en vigueur Résidence de tourisme C11 Répression	<p>L'auteur est président de Synchro Immobilier, propriétaire de terrain en zones autorisant l'usage résidence de tourisme C11.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le mémoire vise plus particulièrement le moratoire en cours sur de nouvelles résidences de tourisme C11. • Demande que la Ville agisse rapidement contre les propriétaires qui louent illégalement des résidences de tourisme. • Le moratoire devrait encadrer réglementairement davantage les secteurs sensibles comme le Vieux-Port et le Vieux-Québec, car les autres secteurs de la ville possèdent un encadrement convenable.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
20	Johanne Tremblay, Ph. D. Bessam Fallah, Ph. D	Distinction commerciale et collaborative Contrôle par la plateforme Préserver les milieux résidentiels Saint-Roch	<ul style="list-style-type: none"> Le développement des résidences de tourisme doit se faire en fonction du zonage. <p>Les auteurs sont des consultants en patrimoine bâti et en patrimoine culturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Airbnb représente un changement de culture majeur autant qu'un changement technologique et il est illusoire de vouloir l'enrayer. Le rôle de la Ville n'est pas de repenser la manière dont les plateformes en ligne sont détenues, administrées ou gouvernées, mais celles-ci doivent faire partie de la réflexion, car ces plateformes détiennent les leviers pour faire appliquer les règles. Les attentes des résidents en matière de nuisances ne sont pas les mêmes dans une zone mixte, commerciale ou résidentielle. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Invite la Ville à se doter d'une vision pour ses quartiers qui tient compte de la question de l'hébergement collaboratif. Le zonage seul ne suffit pas. Nécessité pour la Ville de bien distinguer dans ses règles le locateur occasionnel du locateur commercial. Distinguer le locateur d'affaires du locateur occasionnel, en encadrant par des règles précises les 2 catégories de locateurs. Pour ces 2 types de locateurs, prévoir les conditions et les critères. La Ville doit proposer une offre d'hébergement touristique qui répond à ces attentes tout en étant profitable pour le citoyen et les entreprises locales. La Ville doit mettre en place les mécanismes de contrôle adéquats aptes à minimiser les nuisances. En zone résidentielle, préserver des zones strictement résidentielles et limiter l'offre pour d'autres zones avec des quotas. Permettre l'hébergement collaboratif dans le quartier Saint-Roch pour consolider son développement. Permettre la location occasionnelle pour tous les propriétaires qui résident en permanence dans leur logement, à raison de quelques jours par année. Publier le numéro de permis sur toutes les offres inscrites sur les plateformes. Travailler avec les plateformes pour retirer les offres illégales.
21	Conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste Présenté le 21 mars	Saint-Jean-Baptiste Préserver les milieux résidentiels	<p>Le conseil de quartier a tenu un atelier participatif le 28 février sur l'hébergement touristique en Haute-Ville.</p> <p>Constats et recommandations de l'atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Majoritairement, les citoyens pensent que l'hébergement touristique illégal est une menace pour la vie de quartier. Les administrations provinciales et municipales doivent se concerter pour faire respecter les lois et règlements.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
		Distinction commerciale et collaborative Contrôle proposé Répression	<ul style="list-style-type: none"> Majoritairement, les citoyens sont en faveur de la location d'une chambre dans un logement, si l'occupant est sur place et si le nombre de jours par année est limité. Majoritairement, les citoyens sont en faveur de la location du logement entier en zone résidentielle, si le nombre de jours par année est limité à 30 et si le nombre de logements loués aux touristes est contingenté. Majoritairement, les citoyens sont contre la location à court terme de plus d'un logement par personne (propriétaire non-occupant ou entreprise). Majoritairement, les citoyens sont favorables à la location de courte durée sans limitation de durée ou sans égard au type de propriétaire sur la rue Saint-Jean, si le logement est situé au-dessus d'un commerce (premier étage seulement) et si le nombre de logements par bâtiment est limité. Une minorité notable s'oppose à toute forme de location du logement à des touristes (chambre ou en entier).
22	SDC du Vieux-Québec	Vieux-Québec Réglementation en vigueur Résidence de tourisme C11 Préserver les milieux résidentiels Distinction commerciale et collaborative Contrôle proposé Répression Développement économique Taxation Qualité des bâtiments Équité	<p>La SDC représente près de 230 entreprises, dont un nombre important d'établissements hôteliers, toutes catégories confondues.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sur les rues commerciales, la protection des logements aux étages supérieurs n'est plus cohérente et a des effets négatifs sur le secteur, car les étages supérieurs sont donc souvent désaffectés ou utilisés pour l'entreposage. Les coûts prohibitifs d'entretien des logements dans le Vieux-Québec, sur les artères commerciales, font en sorte de rendre difficile le maintien de la qualité des loyers. À cause de leur taille, du mauvais état (isolation, insonorisation) et des irritants sonores dans l'environnement affectant la qualité de vie, ces appartements n'intéressent pas beaucoup les résidents. Exemples de bonnes pratiques d'affaires et de bons citoyens corporatifs dans le domaine de l'hébergement touristique : l'entreprise « Les lofts » à Québec, opérant légalement en recyclant des immeubles patrimoniaux abandonnés. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Soumettre aux mêmes règles et conditions que l'industrie hôtelière ce nouveau service d'hébergement. Créer une réglementation et des lois, en les accompagnant des ressources et des moyens nécessaires pour les mettre en pratique (inspection, amendes...). Mettre en place une sorte de « police » de l'hébergement illégal. Mettre à jour la réglementation d'urbanisme si on estime que dans certaines zones, les règles sont contre-productives. Concentrer les activités commerciales sur les rues commerciales pour créer de réels pôles urbains. Réfléchir de façon pragmatique à la pertinence de maintenir la norme des logements protégés si le marché ne commande pas de tels usages. À ce titre, permettre les résidences de tourisme aux étages des immeubles mixtes des artères commerciales ou pour sauvegarder des immeubles patrimoniaux. Obliger les plateformes de location à percevoir automatiquement les taxes de vente et d'hébergement et concevoir des mécanismes de gestion intégrée (ministère des Finances, Revenu Québec, Ville de Québec) facilitant les inspections.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> Recourir à la taxe non résidentielle si le logement est loué plus de 30 (ou 60) nuits par année. Légaliser de manière générale ce type d'hébergement pour les faire entrer dans l'économie locale en les encadrant par une série de critères et conditions (normes de sécurité, qualité ...) Autoriser l'hébergement touristique qui s'apparente aux auberges de jeunesse disposant d'espaces communs.
23	Conseil de quartier de Saint-Roch Présenté le 21 mars	Saint-Roch Contrôle proposé Distinction entre collaboratif et commercial Complément de revenus Préserver le milieu résidentiel	<p>Le conseil de quartier a tenu un atelier participatif le 1^{er} mars sur l'hébergement touristique en Basse-Ville.</p> <ul style="list-style-type: none"> Au sujet de l'hébergement collaboratif, le conseil de quartier évalue qu'il exerce une pression sur la disponibilité et le prix des loyers, qu'il est attirant pour un citoyen qui désire trouver un revenu d'appoint et qu'il peut affecter négativement la qualité de vie des citoyens résidents. Au sujet de la location, le conseil de quartier est d'accord pour la location de chambres et pour les logements, ceux-ci doivent l'être par des propriétaires-occupants. Le conseil de quartier considère que la location par des non-propriétaires et à long terme s'apparente à une pratique commerciale. Les avis sont mitigés concernant la désignation des artères commerciales comme lieu privilégié à la pratique de l'hébergement « collaboratif » et des résidences de tourisme. Il faut faire attention à la conversion des logements vacants sur les artères commerciales en résidences de tourisme. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Faire une distinction claire entre la location par un locateur occupant et celle par un locateur externe. Limiter le nombre de nuitées pour être reconnu comme de l'hébergement collaboratif. Prioriser la réglementation encadrant davantage la location par des locateurs externes. Limiter par le contingentement la quantité de location de logement pour un territoire donné. Proposer une taxe non résidentielle progressive en fonction du nombre de nuitées. Obligation d'obtenir un numéro de permis pour offrir de l'hébergement collaboratif et l'afficher sur les plateformes. Offrir aux citoyens de la documentation fiable relativement à l'hébergement « collaboratif » à Québec (règles, sensibilisation, outils web, etc.) et prévoir des outils pour dénoncer l'hébergement illégal.
24	Nathalie Carpentier et Monia Girard Présenté le 22 mars	Complément de revenus Contrôle proposé	<p>Mémoire au nom d'hôtes et de « super hôtes » sur Airbnb qui préfère l'anonymat par peur de représailles.</p> <ul style="list-style-type: none"> En faveur d'un cadre légal simple, facilement accessible et inclusif pour le plus grand nombre. Partage les valeurs d'accueil, de partage et de promotion des quartiers et de la ville. La pratique est « illégale », car les règlements sont obsolètes, ce qui stigmatise les locateurs et crée un climat de méfiance.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
		Contrôle par la plateforme Réglementation en vigueur	Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec la Ville et Airbnb pour encadrer de façon simple l'hébergement collaboratif / résidence de tourisme. • En faire un usage complémentaire à l'usage résidentiel (ne pas exiger le C11) nécessitant un permis. • Créer un climat de confiance entre la Ville, les propriétaires, les résidents et les visiteurs. • Trois types de locataires collaboratifs avec des conditions à respecter : <ol style="list-style-type: none"> 1) Propriétaire d'un logement / condo / maison faisant office de résidence principale du propriétaire. 2) Propriétaire occupant ou non d'un bloc appartement locatif de 2 à 6 logements (édifices à condos exclus) Peuvent louer en fonction de la demande, potentiel de 125 jours par année. Limiter la location touristique à 50% des logements ou de la superficie par bloc/immeuble. Les autres logements sont loués à long terme, vacants ou occupés par le propriétaire. 3) Locataire d'un logement de longue durée par un bail, s'il a l'accord et un contrat avec le propriétaire du logement, durée maximale de 3 semaines/année.
25	Propriétaires de l'Hôtel Manoir de l'Esplanade Présenté le 22 mars	Équité Taxation Réglementation en vigueur Contrôle proposé Répression	Opérateurs d'un hôtel depuis 1981 témoins de l'émergence de l'hébergement clandestin. <ul style="list-style-type: none"> • Témoigne avoir vu des commerçants au bord des larmes dans Saint-Jean-Baptiste, car il leur est impossible de louer leurs locaux commerciaux. L'hébergement clandestin offre une option beaucoup plus payante. • L'essor économique de Québec, notamment dans le secteur touristique, a favorisé l'émergence d'un marché noir dans le domaine de l'hébergement touristique. Ce marché noir s'observe principalement dans le Vieux-Québec et ses alentours. • Le moratoire sur les résidences de tourisme est contre-productif et amplifie les effets du marché noir (iniquité fiscale). • La diminution des revenus de taxation non résidentielle de la Ville de Québec (par l'hébergement clandestin) augmente le fardeau fiscal des commerçants en règle qui ont un taux 4 fois plus élevé. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> • Assujettir tous les types d'hébergement touristique à la taxation non résidentielle, peu importe le nombre d'unités ou le nombre de nuitées louées. • Abolir le moratoire sur les résidences de tourisme.
26	Mireille Bonin Présenté le 22 mars	Équité Préserver les milieux résidentiels Saint-Jean-Baptiste	Citoyenne impliquée de Saint-Jean-Baptiste <ul style="list-style-type: none"> • À traiter l'habitation comme un instrument financier pour les Villes et propriétaires (source de taxes), les gens le font aussi à leur mesure (location temporaire) • Érosion des notions de vie privée, de vie de quartier, de l'intérêt collectif et de sa propre qualité de vie. • Même l'économie de partage a été reprise par le « 1% » en offrant des logements à grande échelle.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
		Distinction collaboratif et commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Risque l'effet de beigne, ne laissant que les touristes au cœur des villes. • C'est la fin des intermédiaires, maintenant c'est le gouvernement de proximité (municipal) qui est coupé de la chaîne. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les municipalités du Québec devraient se regrouper et inviter les citoyens pour évaluer les effets négatifs de cette nouvelle économie sur la qualité de vie des citoyens et sur les finances publiques. • Les citoyens doivent être à la tête / priorité des municipalités (symbole de l'inukshuk) et non le développement économique de l'assiette fiscale de la Ville ou de quelques propriétaires. • Respecter les contrats sociaux entre la Ville et les citoyens ; par exemple le respect du zonage (5 étages VS 18 étages) .
27	René Généreux Présenté le 22 mars	Saint-Jean-Baptiste Nuisances Répression Équité Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposé	<p>Citoyen engagé et habitant le quartier Saint-Jean-Baptiste depuis 30 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification de la vie de quartiers par l'arrivée de l'hébergement touristique à court terme dans les quartiers centraux. • Va-et-vient des touristes dans des logements précédemment occupés par des citoyens impacte la communauté, la vie de famille, le bon voisinage et la vie à l'école des zones résidentielles. • Les propriétaires d'hébergement clandestin « envoient promener » leurs voisins et empochent les profits. • La Ville accepte tacitement des activités de type commercial (ex. couettes et café) sur des rues dites résidentielles. • La pratique déloyale et antisociale d'utilisation de logements ou de blocs complets pour de la location à court terme. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler et limiter l'hébergement par une réglementation idoine (adéquate) et l'appliquer. • Mettre en place des moyens efficaces et applicables pour contrer l'hébergement touristique de type Airbnb souvent opéré au noir et éviter que les citoyens aient à surveiller pour s'assurer que les règles soient respectées. • Offrir un cadre où il fait bon vivre avec une économie juste qui sache engendrer de nouvelles solidarités, une économie ouverte sur un tourisme respectueux. • Respecter la qualification résidentielle des rues et interdire que les plateformes y annoncent des logements et chambres.
28	Pierrette Paiement Présenté le 21 mars	Saint-Jean-Baptiste Nuisance Contrôle proposé Distinguer collaboratif et commercial	<p>Résidente du quartier Saint-Jean-Baptiste</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disparition de logements entiers rendus disponibles à la location de courte durée et par conséquent perte potentielle de citoyens vivant dans les quartiers. • Augmentation du prix des loyers et départs des résidents permanents. • Risque de perdre des services de proximité et dévitalisation du quartier comme le Vieux-Québec. • Menace de disloquer et dégrader le tissu social, le sentiment d'appartenance, de sécurité, du vivre ensemble, etc.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
		Préserver les milieux résidentiels Répression	<ul style="list-style-type: none"> Incohérence de densifier la ville en gardant des centaines de logements vides pour les touristes. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> Réfuter la terminologie de l'hébergement collaboratif puisqu'à son avis c'est réellement du commerce. S'interroger sur le rôle des citoyens et de la Ville dans la gouvernance de celle-ci afin de conserver un développement le plus harmonieux possible. Circonscrire et limiter strictement ce type d'hébergement aux artères commerciales. Faire respecter les règles par la mise en place d'un nombre suffisant d'inspecteurs. Protéger le parc locatif de logements entiers de Saint-Jean-Baptiste.
29	Frédéric Grégoire Présenté le 21 mars	Vieux-Québec Nuisances Réglementation en vigueur Répression Assurances	Résidant du Vieux-Québec, propriétaire d'une unité en copropriété <ul style="list-style-type: none"> Soulève les enjeux de la location d'unités dans sa copropriété sans permis ni d'autorisation de la copropriété. Respect des règles existantes : Plainte déposée à la Ville et aucune accusation n'a été portée. Assurances et responsabilité civile : Locateur agi sans avoir obtenu l'accord au préalable des autres copropriétaires et sans assurance spécifique pour ce type de location exposant ainsi l'immeuble et les autres propriétaires à des risques importants, car certains assureurs pourraient annuler les contrats en cas de sinistre. Sécurité publique : Dans le cas d'un incendie causé par le touriste et que ce feu s'étende sur les immeubles avoisinants, il est possible que tous les propriétaires deviennent inassurables. Qualité de vie : Vie quotidienne perturbée par le va-et-vient constant des touristes en plus du stress lié aux risques. Salubrité, perte de la beauté du quartier : Déchets laissés sur les trottoirs à l'extérieur des heures de cueillette hebdomadaires modifient l'allure de la rue, du quartier. Plaintes déposées, mais la situation continue de se dégrader. Hôteliers et restaurateurs : Perte de revenus pour ces commerces légitimes. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> Interdire formellement la location de type Airbnb. Mettre en place une structure de surveillance crédible pour punir les fautifs.
30	Association hôtelière de la région de Québec Présenté le 22 mars	Équité Répression Contrôle proposé Préserver les milieux résidentiels	L'association regroupe 110 établissements hôteliers et 45 membres affiliés situés sur le territoire de la région de Québec et de la Rive-Sud qui totalisent 10 100 chambres d'hôtel. <ul style="list-style-type: none"> Il faut distinguer le vrai hébergement collaboratif (amateur et innovant) de la pseudo-économie ou sharewashing (exploitation commerciale maquillée en hébergement amateur).

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
		<p>Contrôle par la plateforme Assurances Distinction entre le collaboratif et le commercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La pseudo-économie collaborative dérobe les clients de l'industrie hôtelière sans respecter les règles. Notamment, l'évasion fiscale, l'amateurisme de ces exploitants commerciaux qui affecte la réputation de la destination, la concurrence pour la main-d'œuvre, la dévitalisation des quartiers et la perte de profitabilité des hôteliers légaux sont des problèmes. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'AHRQ recommande qu'une activité économique liée à l'hébergement touristique soit considérée comme collaborative lorsque : <ul style="list-style-type: none"> ○ Elle implique une unité d'habitation d'abord acquise par son propriétaire pour répondre à ses propres besoins ; ○ L'unité en question est sous-utilisée ; ○ Le partage de ce bien maximise son usage et réduit son impact environnemental ; ○ Si la démarche est généralisée, via une plateforme mettant en contact locataires et locataires, on exploitera alors un nouveau marché ou un nouveau segment de marché, puisque sans cette plateforme l'activité économique en question aurait été trop faible pour être rentable ; ○ Elle n'est pas confondue avec l'économie sur demande, c'est-à-dire l'exploitation facilitée par des outils numériques d'un marché commercial déjà exploité. • Tous les exploitants commerciaux (qui gèrent des unités de logement sans les habiter et dans le but d'en faire la location à des touristes sur une base régulière, ce qui inclut les résidences de tourisme et les exploitants de la pseudo-économie collaborative) doivent être soumis aux mêmes règles. L'AHRQ suggère les règles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Attestation de classification obligatoire; ○ Publication du numéro d'attestation sur les annonces en ligne; ○ Déclaration de tous les revenus; ○ Perception de toutes les taxes et taux de taxation municipale de type commercial; ○ Obtention de tous les permis exigés aux hôteliers; ○ Assurances commerciales (feu, vol) et de responsabilité civile; ○ Respect du zonage; ○ Paiement des charges sociales liées à l'embauche d'employés. • Propose de permettre davantage de logements en location de courte durée sur certaines artères commerciales. • Propose une augmentation du nombre d'inspecteurs et du montant des amendes aux contrevenants. • Propose une campagne de sensibilisation. • Propose de faciliter la dénonciation (via courriel ou téléphone).

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> Propose que la Ville prenne entente avec les principales plateformes pour que celles-ci s'engagent à retirer de leur site les annonces sans numéro d'attestation.
31	José Luis Galvan Présenté le 21 mars	Développement économique	<p>Résidant de Québec depuis 8 ans, originaire du Mexique.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le manque des travailleurs et leur roulement dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration sont des freins à la croissance et à la survie des entreprises touristiques alors que le taux de chômage est très faible à Québec. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Engager des travailleurs temporaires qualifiés issus des centres de formation professionnelle spécialisée dans le secteur du tourisme de niveau technique au Mexique (exemple : Collège National d'Enseignement Professionnel Technique). Exemples : techniciens professionnels en hébergement touristique et techniciens professionnels en aliments et boissons. Certains candidats ont un niveau intermédiaire en français et/ou en anglais. L'Office du tourisme pourrait demander l'autorisation de faire de telles embauches de travailleurs étrangers en demandant une exception considérant le taux de chômage et le manque de main-d'œuvre dans le domaine.
32	Xavier Brébion	Vieux-Québec Qualité des bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> L'auteur propose d'autoriser l'hébergement touristique (résidence de tourisme ou hôtel) sur les rues commerciales du Vieux-Québec qui ont des locaux vacants depuis des décennies. Dans ce secteur, les bâtiments sont en mauvais état derrière les façades.
33	Monique Tricoire	Vieux-Québec Développement économique	<ul style="list-style-type: none"> Autoriser l'hébergement touristique sur Saint-Jean à l'intérieur des fortifications. Les logements y sont peu intéressants pour les résidants à cause de l'absence de stationnement et de commerces de proximité. L'animation des touristes pourrait attirer des commerces de proximité.
34	Marie-Denise Saint-Gelais Présenté le 22 mars	Saint-Jean-Baptiste Répression Réglementation en vigueur Équité Contrôle par la plateforme Contrôle proposé Assurances	<p>Tenancière depuis 21 ans d'un gîte légal dans Saint-Jean-Baptiste.</p> <ul style="list-style-type: none"> Souligne la compétition déloyale des illégaux qui réduisent les prix et lui fait perdre de la clientèle. Obligation pour les gîtes de s'inscrire à Airbnb pour être visible. Même limité à 90 nuitées par année cela serait trop, car ça s'approche au nombre de nuitées d'un gîte. La présence des illégaux contrevient au contingentement des gîtes dans le quartier. D'autres villes ont adopté des mesures pour contrôler l'hébergement collaboratif et illégal. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exiger la taxe non résidentielle aux locateurs. Exiger un numéro de permis valide et conforme sur les plateformes.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> Retirer les annonces des locateurs illégaux des plateformes. Exiger une assurance responsabilité prévoyant ce type de location. Présence du propriétaire sur place. Prévoir des cases de stationnement hors rue. Répondre à tous les critères d'un gîte et respecter le contingentement. Prévoir des amendes plus élevées pour le locateur et la plateforme. Si la Ville ouvre le marché sans faire respecter les conditions et le contingentement ; elle devrait reprendre les permis avec compensation (50 000\$) et rembourser les taxes commerciales payées.
35	Jean Daoust Présenté le 22 mars	Limoulou Distinction entre collaboratif et commercial Répression Réglementation en vigueur Équité Distinction entre collaboratif et commercial	<p>Propriétaire du gîte « aux années folles » dans le quartier Lairet</p> <ul style="list-style-type: none"> Il a été forcé de s'établir à Lairet, loin du centre, à cause du zonage et du contingentement. Ouvert à la location de logement ou de chambre, mais pour une courte durée par année. Le gîte a un taux d'occupation de 65% durant la haute saison, et 10% durant les 9 autres mois ; pourtant la taxation non résidentielle en vigueur (et la même) à l'année. Il y a d'ailleurs de moins en moins de gîtes enregistrés dans Limoulou. Reconnaît que les situations dans Limoulou, le Vieux-Québec, et le reste de la ville sont différentes. Contre les résidences de tourisme et gîtes clandestins à l'année ; une question d'équité notamment pour les taxes. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut une réelle surveillance de l'hébergement illégal, pas uniquement la dénonciation.
36	Mary Venner Shee Présenté le 22 mars	Répression Équité Distinction entre collaboratif et commercial Contrôle proposé Contrôle par la plateforme Assurances	<p>Propriétaire d'un gîte de trois chambres depuis 2002.</p> <ul style="list-style-type: none"> Coûte 3000\$ par année avant même d'avoir loué une seule nuit : Taxes non résidentielles (et respect du zonage), assurance responsabilité, attestation, CITQ. +charger la taxe sur l'hébergement touristique. Ses concurrents illégaux ne respectent pas le zonage et ne paient aucun de ces frais. C'est une « situation déplorable et inéquitable ». Les dénonciations et les inspections ne semblent pas donner de résultat. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Déterminer un nombre maximal de chambres par « exploitation résidentielle » autorisée pour chaque quartier. Enregistrement obligatoire auprès de la Ville pour faire de la location à court terme. Permis uniquement au propriétaire qui habite la résidence (pas au locataire).

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Mémoires Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • La Ville accorde une vignette aux propriétaires conformes et remet de l'information sur la sécurité et les nuisances. • La durée du permis est limitée (ex: 90 jours) et les annonces sont retirés une fois terminée. • Perception des taxes. • Fournir une preuve d'assurance prévoyant la location à court terme. • Amendes sont remises au propriétaire et non au résidant. • Rendre public le coût des amendes comme mesure de dissuasion.

Présentations verbales sans mémoire

La présente consultation a accueilli 31 interventions provenant de personnes ou d'organisations sensibles au dossier. Mentionnons la contribution de 13 citoyens, 8 hôtes ou partisans de l'hébergement collaboratif, 5 hôteliers certifiés, 2 groupes communautaires et 2 groupes immobiliers.

21 mars 2018 en soirée

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
1	Philippe Duchastel	Vieux-Québec Contrôle proposé Préserver les milieux résidentiels Répression Nuisances	<ul style="list-style-type: none"> • Cesser de parler d'économie collaborative et de partage, car c'est un commerce purement mercantile. • C'est généralement illégal et insidieux. • Avec la présence d'Airbnb, la Ville a perdu le contrôle de son tourisme. • Syndrome touristique VB (Venise – Barcelone), la ville de Venise a trop de touristes et il y a des effets pervers (50% des habitants de Venise ont quitté la ville). Barcelone, les résidents s'opposent maintenant au tourisme. • Québec risque de devenir un Disneyland. • Vieux-Québec est moribond au niveau de la vivacité et du nombre de ses habitants. • L'hébergement illégal se fait aux dépens des habitants du quartier qui en vivent les impacts : hausse des loyers, réduction de l'offre de logements, nuisance et fracture de la solidarité sociale, vie de quartier diminuée. • Observé à New York dans une étude récente. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer le flux des touristes (combien, quand et où). • Gérer l'offre de l'hébergement touristique traditionnelle et alternative. • Avoir un plan d'urbanisme du tourisme. • Miser sur l'hébergement légal et contrôlé. • Dénoncer, donner des amendes et chasser les illégaux sans attendre de recevoir des plaintes.
2	Nicolas Marcil	Saint-Roch Distinction entre collaboratif et commercial	<p>Hôte Airbnb ayant fait la location d'une chambre durant l'été 2017 et souhaite que ce soit permis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souligne la richesse des échanges culturels entre l'hôte et le visiteur, comme le partage de repas et d'expériences. • Des gens curieux qui n'auraient pas pu voyager au Québec autrement (Coûts des hôtels). • Accueilli des retraités qui souhaitaient connaître le quartier Saint-Roch.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Avec le locateur sur place, il y a un contrôle sur les dérangements. • Parallèle entre AmigoExpress et Uber. Covoiturage VS service de taxi. <p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souhaite que la pratique collaborative comme la sienne soit autorisée.
3	Nicolas Lavoie-Rousseau	Vieux-Québec Réglementation actuelle Résidence de tourisme Taxation	<p>Propriétaire de bâtiments résidant du Vieux-Québec depuis 13 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour le Vieux-Québec, il y a plein de logements à louer et pour tous les budgets. Surprenant que des gens disent ne pas pouvoir s'y loger. • Certains résidents passent l'hiver en Floride et l'été au lac Saint-Joseph ; eux-mêmes désertent le quartier. • Québec est une ville touristique et il y a de la promotion importante de fait là-dessus. • A un projet de résidence de tourisme qui est compliqué à réaliser. • Incohérence entre une taxe commerciale sur l'ensemble du bâtiment et des logements protégés où on refuse d'y autoriser des résidences de tourisme, car c'est du résidentiel protégé. • Remettre en question la notion de logement protégé.
4	Ruddy Lelouche	Équité Préverser les milieux résidentiels Distinction entre collaboratif et commercial Nuisances	<p>Résidant du quartier Montcalm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaît qu'il y a trop d'offres dans certains quartiers centraux, mais souhaite une ouverture à l'hébergement collaboratif. • Les citoyens participent à la vie de quartier, pas les touristes. S'ils sont trop nombreux, la vie de quartier est effilochée. • Il n'y a plus d'étudiants qui louent dans le quartier, car les loyers sont trop chers. Les gens achètent des condos comptant pour les louer. Il y a moins de propriétaires occupants. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hébergement collaboratif devrait être légal, mais sérieusement encadré. • Équité fiscale face aux hôteliers en payant les mêmes taxes. Équité face aux citoyens en déclarant les revenus. • Respecter les voisins : un de ses voisins loue son appartement sur Airbnb, mais cela ne dérange pas trop pour le moment. • Veut faire une distinction importante entre les différents sites. Airbnb n'est pas collaboratif, car il demande une somme d'argent, alors que Couchsurfing, qui propose l'hébergement, mais sans contrepartie monétaire. Vraiment collaboratif. • En terminant : Veut que ce soit mieux encadré et qu'il y ait une distinction entre tous les sites web que certains peuvent être vraiment collaboratifs.
5	Doris Gagnon	Limoilou	Résidente du quartier Maizerets en accord avec la location collaborative dans le quartier,

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
		Développement économique Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposé	<ul style="list-style-type: none"> • Cette offre répond bien aux besoins de plusieurs voyageurs qui ne pourraient pas aller à l'hôtel. Exemple : les familles. • Elle a utilisé le service Airbnb en Europe. Selon le type de voyage, pratique, économique et efficace. • Ne nuit pas à l'hébergement touristique traditionnel. • Retombées économiques locales pour les services, commerces et le transport en commun. • À titre de propriétaire, ce sont nos biens qui sont en jeu, donc limitent l'impact sur le voisinage. • Limoilou est proche du Vieux-Québec, accessible en transport en commun et offre une alternative intéressante. • Ce type d'offre peut être mal accueilli dans les quartiers résidentiels. Limoilou est idéal mixte et proche du Vieux-Québec. • Propose d'élargir les zones autorisées pour permettre ce type de location. • Elle souhaite une réglementation claire et de l'inspection.
6	Louis-Martin Roy	Équité	<p>Propriétaire d'un hôtel dans le Vieux-Québec et également propriétaire d'immeubles, mais ne fait pas d'Airbnb.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir un hôtel ce n'est pas simple. Lorsqu'on évalue l'achat d'un hôtel, on juge en fonction des revenus et du nombre de chambres ; c'est beaucoup plus cher qu'un simple immeuble. • Le coût pour les investisseurs et les propriétaires est très important. Il ferait beaucoup plus d'argent en faisant du Airbnb. Les frais fixes (Femme de ménage, Taxes, etc.) sont importants pour ce type d'entreprise. • Il a une vision pour son entreprise hôtelière et il veut agrandir et avoir des prix compétitifs (pour une clientèle plus jeune), mais la Ville ne veut pas dans son secteur.
7	Richard Gauthier	Limoilou Complément de revenus Réglementation en vigueur Résidence de tourisme	<p>Propriétaire d'un gîte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est propriétaire d'un gîte du passant, les touristes lui permettent de garder sa maison. • Le Journal de Québec annonce plein de choses illégales comme des prostitués; pourquoi interdire Airbnb d'annoncer des logements légaux ou non ? • S'il faut consulter Airbnb pour trouver ceux qui font la location, c'est la preuve qu'ils ne dérangent pas. • Il ne voit pas le lien (négatif) avec le commerce de proximité et l'hébergement touristique. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faudrait prévoir des résidences de tourisme à proximité de l'hôpital de l'Enfant-Jésus. • En autorisant des résidences de touristes dans le quartier Maizerets, cela permet de délester le centre-ville de l'hébergement touristique. • Parmi les conditions, il faudrait prévoir le nombre cases de stationnements.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
8	Marie Ratté	Sainte-Foy Complément de revenus	Résidente près de l'Université Laval sur une rue semi-commerciale, fait du Airbnb. <ul style="list-style-type: none"> Depuis 20 ans, elle loue des chambres d'étudiants. Les chambres sont rendues très chères dans le secteur (environ 400\$/mois), alors les étudiants préfèrent louer et se partager des appartements complets. Elle fait donc maintenant de location sur Airbnb. Il s'agit d'un complément de revenus qu'elle déclare chaque année. Elle est très bien cotée étant donné la qualité du secteur et les commerces de proximité. (Étudiants de passages, parents, etc.). Elle ne dérange pas les voisins non plus. On ne peut pas tous mettre les Airbnb dans le centre-ville ou à une zone donnée, car cela aura des effets bien pires que s'il y en a un petit peu partout. Il faut les répartir et que tous puissent gagner un peu.
9	Louise Bilodeau	Nuisances Complément de revenus Réglementation proposée	Hôte Airbnb dans un secteur où les résidences de tourisme sont autorisées. <ul style="list-style-type: none"> Airbnb lui permet de payer son compte de taxes de 6000\$ par année et de compléter son revenu de retraite. Ce n'est pas la clientèle des hôtels. Ce sont des travailleurs, des étudiants, des artistes, des retraités. Comme ils sont dans sa résidence, cela ne dérange pas les autres. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> Le Ville pourrait reprendre l'idée de Glasgow et de limiter les revenus de location à 12 000\$ par année environ.
10	Denis Bolduc	Réglementation en vigueur Résidences de tourisme Taxation	Promoteur immobilier principalement dans le quartier Lebourgneuf. <ul style="list-style-type: none"> Depuis 2 ans, la Ville a gelé le développement des hôtels dans les autres arrondissements, ce qui prive la Ville de taxes. Recommandation : <ul style="list-style-type: none"> Il faut revoir la définition d'hébergement de moins de 31 jours. Il n'y a pas que les touristes, il y a aussi les professionnels et les ouvriers de passage pour quelques jours ou semaines. Difficile de louer de vrais logements à des travailleurs à court terme et les touristes. Le gel peut mener à un manque d'hébergement à Québec. Il faut débloquer les hôtels à Québec et surtout en périphérie.
11	Brigitte Bélanger	Équité Taxation	Propriétaire d'un gîte touristique <ul style="list-style-type: none"> Airbnb a un impact très important sur les gîtes et les auberges. De ceux-ci plusieurs ferment, car Airbnb a évolué. L'offre du repas et du déjeuner par Airbnb remet en question l'avenir des gîtes touristiques légaux. Les gîtes touristiques légaux font face à cette concurrence illégale.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Airbnb va racheter Booking.com, hôtel.com, car la tarte de l'offre est réduite. • Beaucoup d'hébergements légaux vont fermer parce que ces plateformes n'ont pas les mêmes restrictions fiscales que les hébergements plus traditionnels. • Dommage que les propriétaires de gîtes touristiques légaux soient poussés à vendre malgré leur formation, leurs engagements financiers et leur offre touristique.
12	Pierre Bouchard	Contrôle par la plateforme Complément de revenus Nuisances Distinction entre collaboratif et commercial	<p>Hôte Airbnb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résidant de Saint-Roch, travailleur autonome, qui a rénové ses logements et qui les loue à des travailleurs plus de 31 jours. • Loue uniquement l'été sur Airbnb et ça va très bien. • Cet apport financier (Airbnb) rentabilise mon investissement dans ces logements. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Airbnb doit retenir les taxes et les envoyer aux paliers de gouvernement. • Le vrai danger vient de ceux qui achètent pour faire des blocs de Airbnb ; donc sans accueil et pas de valeur ajoutée à la Ville. • Il est important que les locateurs soient présents dans le bloc pour offrir le service et gérer les nuisances.
13	Dave Lecours	Développement économique	<ul style="list-style-type: none"> • Airbnb est un passage obligé. • Québec est sur une bonne lancée avec sa consultation. • Selon son impression, l'offre d'hébergement légal n'a pas augmenté alors que Québec reçoit plus de touristes. • Il aime l'encadrement, mais pas à l'excès. Il faut voir les besoins citoyens et augmenter l'offre d'hébergement touristique.
14	Yves Villeneuve	Vieux-Québec Équité Taxation Assurances Distinction entre collaboratif et commercial Répression Contrôle proposé	<p>Hôtelier du Vieux-Port qui offre des chambres et des résidences de tourisme.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il comprend les précédents intervenants qui sont des hôtes d'Airbnb et qui ont parlé de revenus d'appoint. • Cependant, la différence entre la taxation résidentielle et commerciale (4x) rend l'offre sur Airbnb très problématique. De plus, il faut payer la taxe d'hébergement, le personnel, les assurances, etc. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Ville doit avoir un contrôle très strict au niveau du nombre d'unités et la durée. Il faut insister sur l'inspection, car l'hôtellerie est toujours vérifiée soit par le Gouvernement soit par la Ville. • Limiter et surtout contrôler Airbnb dans le centre-ville alors que l'offre hôtelière est développée.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 21 mars en soirée Résumé des commentaires et recommandations
15	Martine Dolbec	Saint-Jean-Baptiste Nuisances Préserver les milieux résidentiels Contrôle proposer	Citoyenne de Saint-Jean-Baptiste voisine d'un hôte sur Airbnb <ul style="list-style-type: none"> Bâtiments sont collés et non insonorisés et donne sur une cour intérieure. La voisine propriétaire fait de la location touristique illégale, et toute la fin de semaine, ce sont des nouveaux touristes qui font la fête et boivent de la bière. C'est à elle d'avertir les touristes dérangeants. La cour commune sert de poubelle et de cendrier. À Montréal, des gens signent plusieurs baux et sous-louent ces logements sur Airbnb. Recommandation <ul style="list-style-type: none"> Interdire sous toute forme dans les quartiers résidentiels, il y a trop de propriétaires sans scrupule.
16	Pascal Rioux	Distinction entre collaboratif et commercial Contrôle proposé	<ul style="list-style-type: none"> Il y a une opportunité pour Airbnb à Québec, mais il faut plus d'encadrement. Belle occasion pour les citoyens alors qu'il y a beaucoup de demandes touristiques à Québec. On parle d'économie de partage, répartition de la richesse, pas limitée aux grands hôteliers. Recommandations : <ul style="list-style-type: none"> Les problèmes semblent surtout au centre-ville ; il faut peut-être permettre les résidences de tourisme ailleurs. Limiter le nombre de jours, car l'été, les chambres d'hôtel semblent pleines ; il y a de la place pour une autre offre.
17	Émilien Pelletier	Nuisances Préserver les milieux résidentiels Répression	Locataire qui vit des problèmes avec son propriétaire qui convertit des logements en Airbnb. <ul style="list-style-type: none"> Beaucoup de bruit et aucun entretien par le propriétaire. Ce sont de vieilles maisons sans insonorisation. Va-et-vient des visiteurs dans un immeuble à logement, le propriétaire qui loue sur Airbnb n'y réside pas. L'hébergement collaboratif peut avoir du bien, mais il faut une surveillance sur place. Malgré des plaintes et dénonciations à la Ville de Québec, il n'y a pas de changement.

22 mars 2018 en avant-midi

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en avant-midi Résumé des commentaires et recommandations
1	Émilie Piché Table de quartier de l'engrenage Saint-Roch	Saint-Roch Préserver les milieux résidentiels	L'organisme est inquiet de l'expansion et du développement de l'hébergement collaboratif dans le quartier Saint-Roch, car ce sont les plus vulnérables et exclus qui seront les plus affectés. <ul style="list-style-type: none"> Il y a de la pauvreté dans le quartier Saint-Roch. C'est déjà plus cher de louer dans le quartier qu'ailleurs dans la basse-ville (Écart entre 50\$ à 75\$ par mois, loyer médiant).

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en avant-midi Résumé des commentaires et recommandations
		Distinction entre collaboratif et commercial Contrôle proposé Contrôle par la plateforme Nuisances Répression	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a beaucoup de logements inoccupés (taux environ 5.5%), mais la moitié sont offerts pour l'hébergement touristique. • D'après les données colligées sur le site Inside Airbnb en septembre 2017, 150 sur 192 des annonces présentes sur le site sont pour des logements entiers. Très peu d'offres pour des chambres individuelles avec propriétaire occupant. • Ce sont surtout des logements qui sont retirés du marché locatif à l'année (62%). • Selon Inside Airbnb, les revenus annuels des propriétaires peuvent varier entre 20 000\$ et 110 000\$ et certains offrent plusieurs logements. • Dans Saint-Roch, on parle plutôt d'un modèle d'affaires et non plus une opération marginale d'hébergement collaboratif. • Des locataires déclarent avoir de la pression pour libérer les logements pour en faire de l'hébergement de courte durée. • Ce sont les mêmes locataires qui vivent les nuisances de la cohabitation avec les visiteurs (bruit, la sécurité, la propreté). • La réglementation municipale en vigueur n'est pas respectée ni appliquée par la Ville. • L'hébergement collaboratif peut nuire à la qualité de vie du quartier. Un quartier se vit à l'année pour le développer, sentiment d'appartenance. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il propose des quotas par secteur, par nombre d'unités, par nombre de nuitées et nombre de logements par locateur. • Exiger un permis pour afficher une offre et qu'il soit exigé par la plateforme afin respecter les règles en vigueur.
2	Erwan Franchet	Vieux-Québec Équité Taxation Assurances	<p>De l'hôtel le Piori</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% de l'offre à Québec (5 000 chambres) en haute saison est par Airbnb, ce qui prive les trois paliers de gouvernement de recettes fiscales. • L'hôtel a eu un incendie cette année, mais il y avait un employé sur place et un système d'alarme connecté à la centrale. Les conséquences seraient différentes dans un site sans employé, ni assurance, ni système d'alarme, ni plan d'évacuation. • Le Vieux-Québec est un des plus beaux quartiers en Amérique du Nord, la qualité de vie des citoyens est affectée et menacée par les Airbnb. On voit le résultat à Barcelone. • Les syndicats de copropriété n'ont aucun pouvoir de limiter ce genre d'usage, il est important de mettre des limites afin de respecter la qualité de vie des résidents.
3	Caroline Deschênes	Saint-Roch	<p>Résidente de Saint-Sauveur, s'identifier à Saint-Roch, a récité un poème :</p> <p><i>Premièrement, je suis pour l'économie de partage</i> <i>Mais je suis contre Airbnb à grande échelle</i></p>

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en avant-midi Résumé des commentaires et recommandations
		Distinction entre collaboratif et commercial Préserver les milieux résidentiels	<p><i>Je suis pour la revalorisation d'un quartier</i> <i>Mais je suis contre l'embourgeoisement</i> <i>Je suis pour la construction de logements abordables</i> <i>Mais je suis contre la construction de nouvelles tours à condo locatif de type Airbnb</i> <i>Je suis pour la présence de touristes à Saint-Roch</i> <i>Mais je suis aussi pour la présence de citoyens dans Saint-Roch</i> <i>Je suis pour le développement économique, mais surtout pour le développement social</i> <i>Je suis aussi pour une belle dynamique de quartier, pour une cohabitation harmonieuse et pour la cohésion sociale et je crois fermement qu'il faut réglementer l'hébergement collaboratif pour ne pas dénaturer le quartier Saint-Roch ou affecter le tissu social.</i> <i>Ce qui m'inquiète le plus c'est d'utiliser des espaces vacants dans le quartier St-Roch pour construire des tours pour l'hébergement collaboratif seulement (espaces verts vs îlots de chaleur)</i> <i>Quand on pense au quartier St-Roch, on pourrait aller à l'encontre des besoins criants du quartier.</i></p>
4	René Martin	Vieux-Québec	<p>Ancien hôte Airbnb empêché par la Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propriétaire d'un édifice sur Garneau au coin Sainte-Famille avec plusieurs logements dans le Vieux-Québec. • Mais c'est un logement où il n'y a pas de stationnement, d'autobus, pas d'épicerie, pas de cour. • C'est difficile à louer aux familles comme dit vouloir le maire dans le Vieux-Québec. • Il est pour pouvoir louer sur Airbnb. • Déjà fait, mais on m'a demandé d'arrêter par lettre, car il n'avait pas le bon zonage, même s'il était très apprécié des clients.
5	Olivier Donzelot	Vieux-Québec Préserver les milieux résidentiels Répression Équité Réglementation en vigueur Contrôle proposé Contrôle par la plateforme	<p>Résidant du Vieux-Québec et propriétaire d'un hôtel sur l'avenue Sainte-Geneviève.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hébergement illégal continue de gangrener le Vieux-Québec. • Son ancien appartement, quitté en 2013, est maintenant annoncé sur Airbnb. • Quatre appartements loués à l'année ont été fermés près de son hôtel; Airbnb c'est la réalité de la rue Sainte-Geneviève. • Le Vieux-Québec est une station balnéaire l'été et déserte l'hiver. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande à légiférer fermement sur la question. • Effectuer des opérations « coup de poing » pour faire respecter la réglementation en vigueur. • Exiger d'afficher l'attestation d'hébergement légale sur les plateformes de distribution en ligne. • Prévoir un nombre d'enquêteurs suffisant à la tâche pour faire respecter la réglementation en vigueur.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en avant-midi Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Les règles ne doivent pas varier au gré des personnes et des projets. L'équité doit prévaloir dans l'application de la loi. • Même avec des ressources, le règlement semble compliqué à faire appliquer. Le politique doit prendre position. • Créer une procédure juridique facile où la preuve de l'occupation est suffisante. • Faire payer des amendes aux clients d'hébergement illégaux à l'image de la pénalisation des clients reliés à la prostitution. • Créer des dispositions légales dans les baux de location afin d'interdire l'hébergement illégal.
6	Michel Masse	Vieux-Québec Préserver les milieux résidentiels Répression Assurances	<p>Citoyen du Vieux-Québec depuis 20 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Vieux-Québec est un territoire restreint et petit qui doit être préservé. • Les citoyens du Vieux-Québec sont une richesse. Québec, ville de l'UNESCO, doit être une ville vivante et non un Disneyland. • L'offre d'hébergement touristique est suffisante dans le quartier. • Beaucoup de bâtiments sont convertis en résidences de tourisme. • Trouver un équilibre entre l'hébergement touristique et les résidents. • Le Vieux-Québec a fait sa part en matière d'hébergement touristique et il faut maintenir le contingentement. • C'est vrai que ce n'est pas facile de vivre dans le Vieux-Québec ; mais des solutions et des moyens existent s'il y a la volonté. • À Paris, on ne couche pas tous au pied de la tour Eiffel, ou au pied du Colisée à Rome. • Hébergement touristique illégal, sa voisine l'a fait l'an dernier. Pas facile de toujours avoir de nouveaux « voisins », inconfort; des problèmes de stationnement ; problème avec les assurances, il risque de pas de pouvoir réclamer. • Améliorer le processus de dénonciation. Monter un dossier c'est très compliqué et on ne voit pas de résultat.
7	Vicky Lépine	Distinction entre le collaboratif et le commercial Contrôle par la plateforme	<p>Ancienne hôte Airbnb empêchée par la Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propriétaire d'immeuble dans Saint-Jean-Baptiste. L'hébergement collaboratif est une belle opportunité de faire rayonner la Ville de Québec. • Aime Airbnb, tant voyageuse qu'hôte. Elle dit accueillir les gens et « tripper » à les aider. • Elle a annoncé sur Airbnb et reçu une lettre de la Ville de Québec après une dénonciation. • Beau débat et aurait aimé être sur le comité de travail. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Airbnb a démontré la veuille une volonté d'avoir un modèle propre à Québec.

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en avant-midi Résumé des commentaires et recommandations
			<ul style="list-style-type: none"> • Pour elle, ce n'est pas de l'hébergement illégal que de louer 1 ou deux logements à des visiteurs. L'hébergement illégal c'est lorsqu'un propriétaire faire la location de dizaines de logements simultanément. • Invite la Ville à ne pas mettre dans le même panier les petits propriétaires d'immeuble locatif et les propriétaires de plusieurs dizaines d'appartements.

22 mars 2018 en après-midi

#	Individu(s) ou organisation(s)	Thème(s) abordé(s)	Présentations verbales sans mémoire du 22 mars en après-midi Résumé des commentaires et recommandations
1	Hélène Long	Qualité des bâtiments Préserver les milieux résidentiels	<p>Citoyenne du Vieux-Québec ayant participé à l'atelier du conseil de quartier et qui a assisté aux auditions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle perçoit une unanimité entre les citoyens. • Fière d'être citoyenne d'une ville du patrimoine de l'UNESCO. Si la ville de Québec a été reconnue comme ville du patrimoine mondiale de l'UNESCO, c'est parce qu'elle était habitée, animée, elle avait de l'histoire, de la culture. • En 1993, l'ancien maire L'Allier a initié l'organisation des villes du patrimoine mondial de l'UNESCO où il a été le premier président. C'est maintenant au tour de M. Labeaume d'en être le président dont le siège social est à Québec. • Il y a une charte dans le bureau de M. Labeaume. Le 1^{er} article est : l'organisme travaille en premier lieu au bien-être des citoyens de la ville du patrimoine mondial. C'est l'objectif numéro 1. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faut prioriser le bien-être du citoyen dans toutes les questions de développement de la Ville de Québec, notamment pour l'hébergement touristique.
2	CAPVISH Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap	Vieux-Québec Équité	<p>Représentant du CAPVISH en défense de droits et communications des personnes vivant des situations de handicap.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisme a déjà déposé un mémoire sur l'accessibilité du tourisme à Québec. • L'organisme Kiroule a eu un budget discrétionnaire de 5 000 000\$ de 2016-2022 pour travailler à l'adaptation de la ville de Québec. (Hôtels et gîtes). En 2017, aucune demande n'a été déposée, l'argent est disponible. • La demande pour des services accessibles est en croissance. Par exemple, les croisiéristes sont de plus en plus nombreux et cette clientèle est plus âgée et souvent à mobilité réduite.

			<ul style="list-style-type: none"> Le Vieux-Québec n'est pas accessible aux gens à mobilité réduite. Pourtant, plusieurs villes européennes comme Rome, Barcelone et Paris sont très accessibles pour les gens à mobilité réduite. Au Canada, Vancouver a un règlement prévoyant que tout immeuble de plus de 8 chambres soit accessible. Le CAPVISH travaille en partenariat avec le Festival d'été de Québec. Beaucoup de personnes ayant des handicaps provenant de plusieurs régions viennent au FEQ. Ils doivent faire affaire avec les résidences de l'Université Laval pour l'hébergement. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plus d'information sur l'accessibilité des lieux d'hébergement touristique et dans l'offre touristique en général.
3	Élie Dédès	Complément de revenus Taxation	<p>Hôte sur la plateforme Airbnb</p> <ul style="list-style-type: none"> Il fait de la location illégale, mais il n'a reçu aucune plainte du voisinage. Craint que la Ville de Québec envoie un mauvais message aux touristes en s'opposant à la « modernité »? L'hébergement collaboratif n'a pas empêché 2017 d'être une année record pour le taux d'occupation des hôtels. Il y a de la place pour les plateformes d'hébergement à court terme à Québec, ce ne sont pas les mêmes clients. Airbnb et TripAdvisor forcent les commerçants et usagers à s'adapter aux commentaires de leur clientèle. Il reste des logements pour les résidents, le taux d'inoccupation de 5%, alors qu'il a déjà été à 0.1%. Il est difficile de rentabiliser un investissement immobilier sur la rue Saint-Jean avec les fortes taxes. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prêt à payer les taxes nécessaires pour continuer à louer aux touristes.
4	François Fréchette	Vieux-Québec Réglementation en vigueur Préservation du milieu résidentiel Répression	<p>Résident du Vieux-Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> Question du citoyen : Quelles sont les conditions pour reconnaître une résidence de tourisme comme usage conditionnel? Réponses de monsieur Armstrong : Apparence extérieure, un commerce au rez-de-chaussée, pas de contrainte du milieu. Question du citoyen : Est-ce qu'il y a une protection du nombre de logements dans le Vieux-Québec? Réponse de monsieur Armstrong : Dans plusieurs secteurs du Vieux-Québec, les logements sont protégés, c'est impossible de le convertir en un autre usage. Le citoyen signale qu'il est le dernier résident à l'année de son bâtiment de six logements. <p>Recommandation :</p> <ul style="list-style-type: none"> La Ville devrait appliquer ses politiques et règlements afin de contrer la conversion de logement en résidence de tourisme.
5	Éric Muisse	Vieux-Québec Contrôle proposé	<p>Propriétaire d'une maison unifamiliale intra-muros dans le Vieux-Québec. Il a des locataires sur une base annuelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un locataire sous bail a annoncé une chambre à louer sur Airbnb sans son autorisation. Le propriétaire dut casser le bail, car le locataire refusait de cesser de sous-louer sur Airbnb. <p>Recommandation :</p>

			<ul style="list-style-type: none"> Il aimerait que la Ville inscrive dans sa réglementation que l'autorisation du propriétaire est essentielle pour annoncer sur les plateformes en ligne.
6	Raymond Taillefer	Vieux-Québec Préservation des milieux résidentiels Assurances Nuisances Contrôle proposé	<p>Propriétaire et résidant au cœur du centre-ville touristique.</p> <ul style="list-style-type: none"> Souligne la qualité du mémoire déposé par le conseil de quartier du Vieux-Québec – Cap-Blanc - Colline Parlementaire ; car le mémoire correspond à ses opinions et ses constats. Il a choisi de résider dans le Vieux-Québec et il aime interagir avec les touristes. Il faut protéger la qualité de vie des résidents en condo, car l'entretien et l'aménagement des immeubles n'ont pas les mêmes standards que les hôtels. Les aires communes, les corridors et les condos n'ont pas été conçus pour le va-et-vient, le bruit, des touristes. Les assurances sont plus chères s'il y a de l'hébergement touristique illégal dans un immeuble, la validité de la couverture est incertaine. Il ne se dit pas contre les établissements touristiques hôtels respectueux des lois et règlements. <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exiger un permis pour faire de l'hébergement touristique et que l'accord du syndicat des copropriétaires soit une des conditions. Encourage la Ville à poursuivre le moratoire tant qu'il n'y aura pas de mesures de contrôle adéquates.
7	Laurent Généreux	Équité Contrôle par la plateforme	<p>Intervention à titre personnel d'un administrateur du conseil de quartier du Vieux-Québec – Cap-Blanc - Colline Parlementaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> Question du citoyen : Est-ce possible de négocier avec des multinationales telles qu'Airbnb, afin d'exiger que des parties de la ville soient bloquées à ce type d'hébergement? Réponse monsieur Armstrong : À son avis, cela n'a pas été encore fait, mais voyant l'ouverture démontrée par Airbnb la veille, il faudrait voir si cela peut se faire. Réponse de monsieur Roy : Airbnb semble ouvert à négocier, mais ils ne semblent pas très proactifs. Ce sera à nous d'exiger. Question du citoyen : Quelle est la position des hôteliers? Réponse de monsieur Roy : L'association des hôteliers est passée hier. Ils ne sont généralement pas contre Airbnb, mais il est important que ceux-ci paient les mêmes charges qu'eux. Il n'est pas normal que l'hôte Airbnb paie une petite contribution alors qu'ils profitent largement des efforts collectifs faits à l'échelle de la ville pour attirer les touristes vers Québec.

PERSONNES RESSOURCES IMPLIQUÉES DANS LA DÉMARCHE CONSULTATIVE

(En ordre alphabétique)

- Alexandre Armstrong, conseiller en urbanisme, Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement, Ville de Québec
- Sergio Avellan, conseiller en urbanisme, Arrondissement de La Cité-Limoilou, Ville de Québec
- Nathalie Camden, sous-ministre adjointe, Partenariats d'affaires et services aux clientèles, Ministère du Tourisme
- Isabelle Darisse, conseillère en consultations publiques, Service de l'interaction citoyenne, Ville de Québec
- Annie Gélinas, conseillère en développement touristique, Office du tourisme de Québec
- Caroline Houde, coordonnatrice – urbaniste, Arrondissement de La Cité-Limoilou, Ville de Québec
- Marie Lagier, conseillère en consultations publiques, Service de l'interaction citoyenne, Ville de Québec
- Daniel Leclerc, conseiller en consultations publiques, Service de l'interaction citoyenne, Ville de Québec
- Linda Mackay adjointe exécutive, sous ministre aux Partenariats d'affaires et service aux clientèles, Ministère du Tourisme
- Gabrielle Mathieu, agente de secrétariat, Service de l'interaction citoyenne, Ville de Québec
- Lisa Paquette, adjointe administrative, Office du tourisme de Québec
- Alain Perron, directeur de la division de gestion du territoire, Arrondissement de La Cité-Limoilou, Ville de Québec
- Marjorie Potvin, conseillère en communication, Service des communications, Ville de Québec
- André St-Hilaire, conseiller à la direction des interventions sectorielles, Ministère du Tourisme

ANNEXE 1 RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Le questionnaire était en ligne du 8 février au 31 mars 2018 afin d'évaluer la perception des répondants au sujet de l'offre en hébergement touristique, notamment la location de logements privés sur des plateformes d'hébergement collaboratif. Un total de 830 questionnaires a été complété incluant 393 commentaires à la question 13 (question ouverte).

Portrait géographique et démographique des répondants

Question 1 : Dans quel arrondissement résidez-vous?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
La Cité-Limoilou	60%
Les Rivières	5%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	12%
Charlesbourg	5%
Beauport	6%
La Haute-Saint-Charles	4%
Je ne réside pas à Québec	8%
Ne sait pas	0%
TOTAL	

Question 2 : Pour La Cité-Limoilou, dans quel quartier plus précisément?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Vieux-Québec/Cap-Blanc/Colline parlementaire	22,2%
Saint-Jean-Baptiste	20,8%
Saint-Sauveur	12,7%
Montcalm	12,6%
Saint-Roch	11,7%
Vieux-Limoilou	10,8%
Maizerets	3,4%
Saint-Sacrement	2,7%
Lairet	2,4%
Ne sait pas	0,7%
TOTAL	

Information complémentaire : Le taux de participation a été plus élevé dans les arrondissements et les quartiers où l'hébergement touristique est plus développé et où la consultation publique a été plus annoncée à cause des ateliers organisés par les conseils de quartiers.

Question 3 : Possédez-vous ou faites-vous la gestion d'autres logements que votre lieu de résidence principale sur le territoire de la ville de Québec?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Non	75,3%
Oui	24,7%
TOTAL	

Question 4 : Dans le cadre de ce questionnaire, vous pouvez répondre à titre de (Cochez les réponses qui s'appliquent à votre situation) :

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Propriétaire	64,2% 539
Résident de Québec	38,6% 324
Locataire	27,7% 233
Propriétaire de logements à louer (longue durée)	14,5% 122
Propriétaire d'entreprise	7,9% 66
Propriétaire de logements à louer (courte durée)	7,7% 65
Autre (veuillez préciser)	6,5% 55
Responsable d'un hébergement touristique (gîte, résidence de tourisme, hôtel, etc.)	5,1% 43
Visiteur	2,7% 23
Nombre total de participants : 840	

Question 15 : Vous êtes ...

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Un homme	50,6%
Une femme	46,7%
Préfère ne pas répondre	2,7%
TOTAL	

Question 16 : Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Moins de 18 ans	0,1%
18-24 ans	2,2%
25-34 ans	22,0%
35-44 ans	24,2%
45-54 ans	15,0%
55-64 ans	19,6%
65-74 ans	14,1%
75 ans et plus	0,8%
Préfère ne pas répondre	2,0%
TOTAL	

Question 18 : Quelle est votre principale occupation?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Travailleur	66,1%
Retraité	20,9%
Autre	5,5%
Étudiant	3,8%
Préfère ne pas répondre	2,5%
Sans emploi, à la recherche d'un emploi	1,1%
TOTAL	

Information complémentaire : L'âge et l'occupation ont surtout été un facteur dans la perception des impacts et nuisances générés par l'hébergement touristique (Question 11).

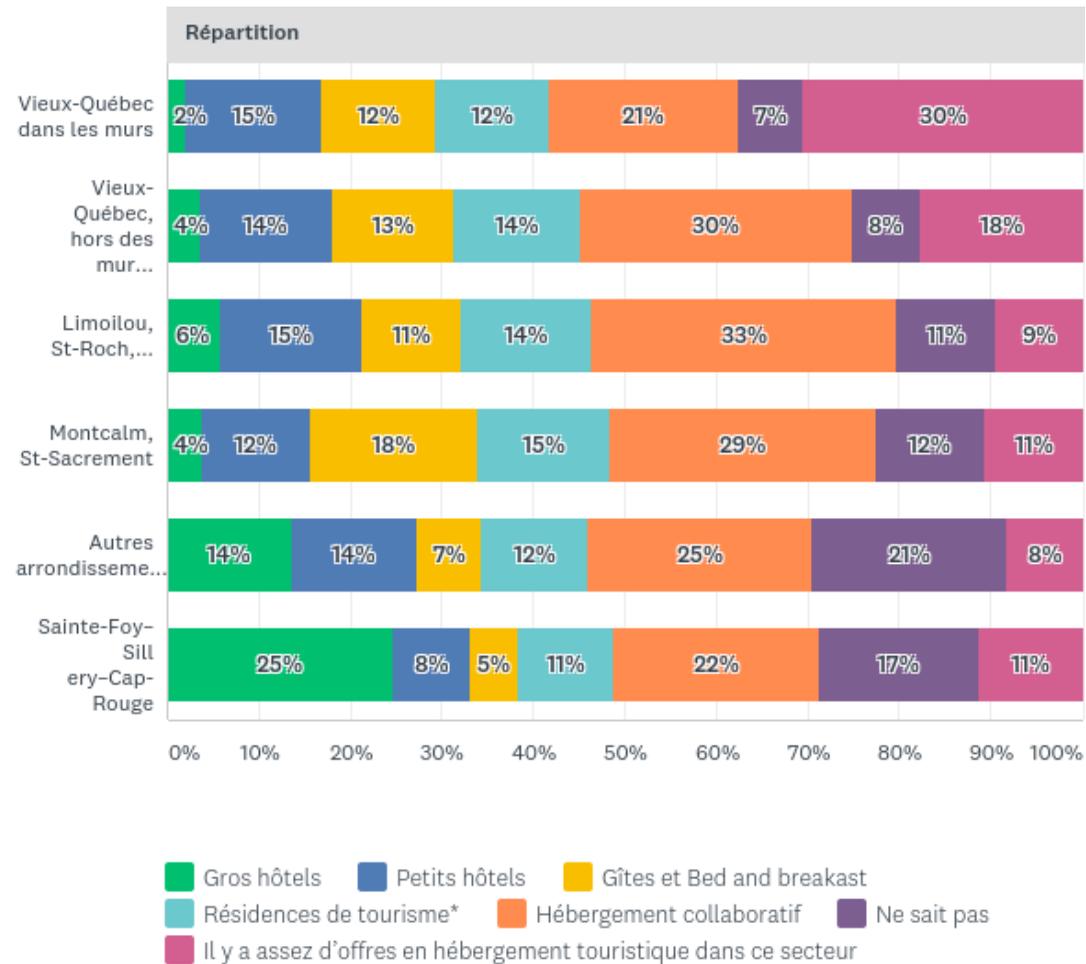
Résultats des questions portant sur l'hébergement touristique

Question 5 : Trouvez-vous que l'offre actuelle en hébergement touristique sur le territoire de la ville de Québec est suffisante ou s'il devrait en avoir davantage? (On parle ici de tous les types d'hébergement touristique : Hôtels, gîtes, B&B, résidence de tourisme, Hébergement collaboratif, etc.)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
L'offre est suffisante	38,4%
Il devrait en avoir davantage	44,0%
Ne sait pas	17,6%
TOTAL	

Information complémentaire : Il s'agit de la question la plus polarisante du questionnaire et elle permet généralement d'identifier les partisans et les opposants à l'hébergement collaboratif lors du croisement des données. Il a été porté à notre attention qu'Airbnb Canada a partagé le lien du questionnaire en ligne dans un courriel adressé à ses usagés le 10 mars 2018. Entre le 10 mars et le 12 mars, 182 questionnaires ont été complétés. Les données analysées avant et après la date du 10 mars 2018 démontrent que les tendances favorables à l'hébergement collaboratif (questions 7 et 9) et les formes d'encadrement privilégiées (questions 8 et 10) étaient déjà présentes avant cet apport de répondants.

Question 6 : À vos yeux, quel type d'hébergement serait-il le plus propice à développer dans chacun des secteurs suivants?



Question 7 : Veuillez indiquer votre degré d'accord à l'égard de chacun des énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, signifiant que vous êtes totalement en désaccord et 10 totalement d'accord.

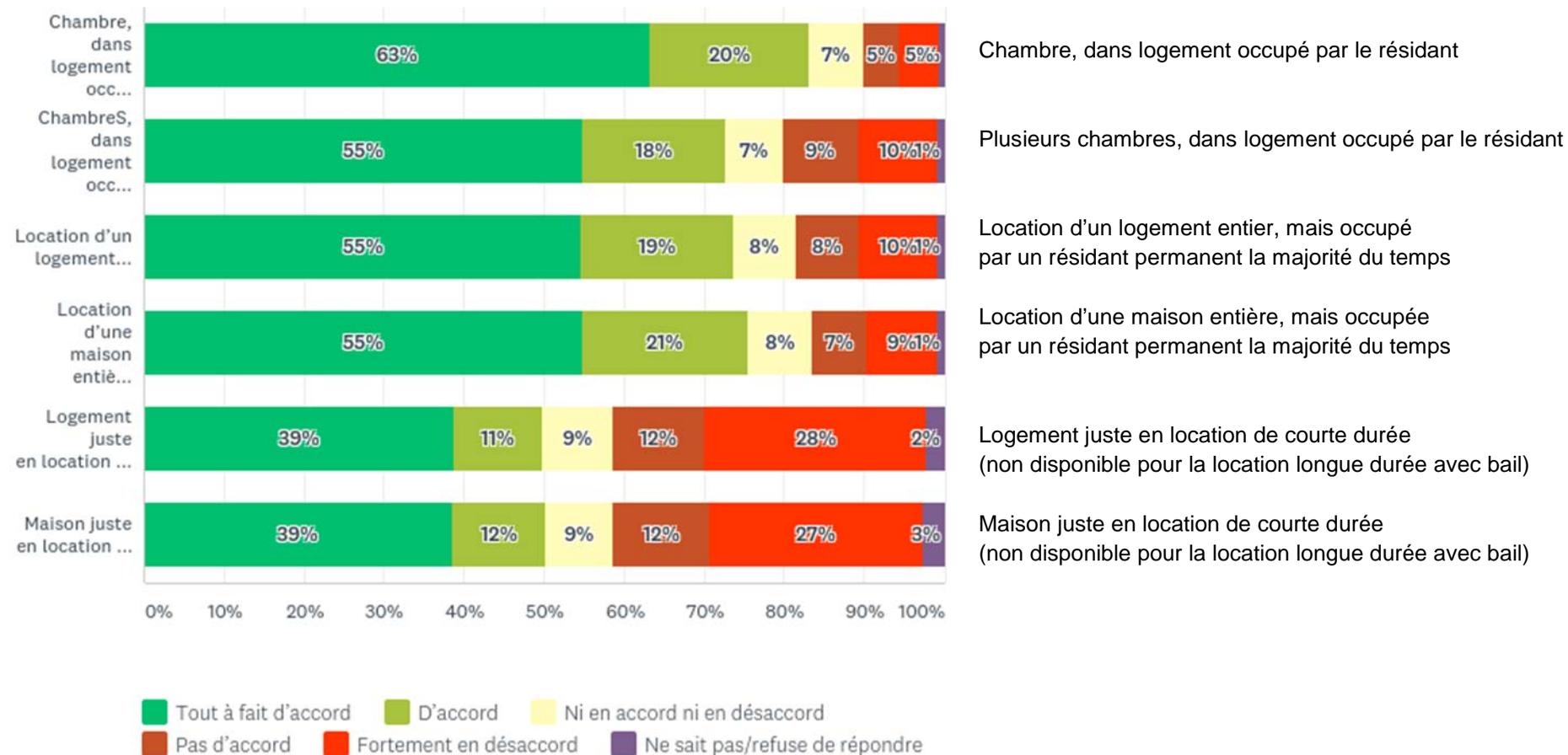
Énoncés	Moyenne sur 10
L'hébergement collaboratif est là pour rester	8,2
La Ville devrait permettre aux citoyens d'offrir leur lieu de résidence principale en location courte durée	7,3
La Ville devrait permettre aux propriétaires de plusieurs logements de les offrir en location courte durée	5,6
La Ville de Québec devrait intervenir pour réglementer ou encadrer davantage l'hébergement collaboratif sur son territoire.	5,4
La Ville devrait être plus sévère avec ceux qui pratiquent l'hébergement collaboratif de façon illégale.	4,9
La majorité des offres en hébergement collaboratif à Québec qui sont disponibles sur les plateformes en ligne respectent les règles.	4,2

Question 8 : Sous quelle (s) conditions (s) accepteriez-vous de l'hébergement collaboratif dans votre quartier ? (Plus d'une réponse possible)

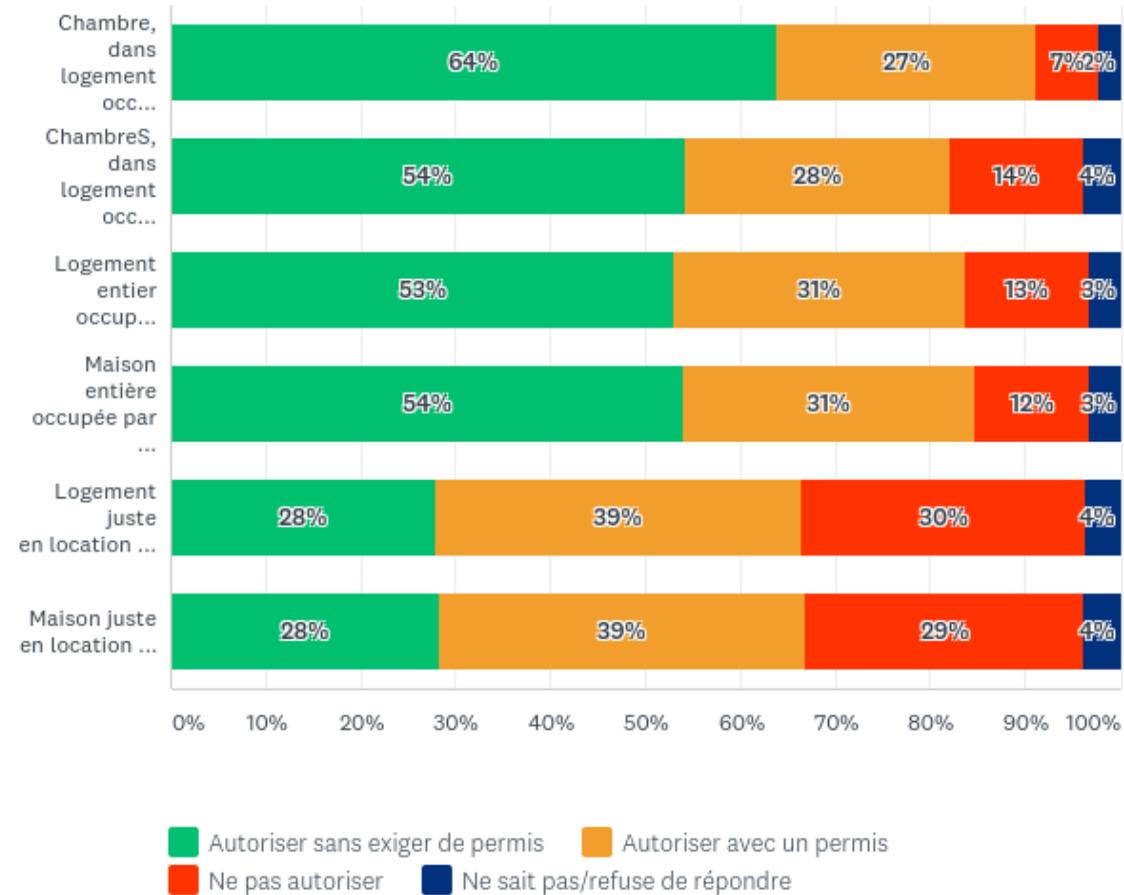
Choix de réponses	Réponses
Percevoir et payer taxes comme les hôtels et gîtes.	46,6%
# de permis sur l'annonce	40,5%
Autoriser sans condition	33,1%
Le nombre de jours limité annuellement	31,7%
Propre résidence principale pourrait être mise en location	31,4%
Limiter le nombre d'unités par pâté de maisons ou quartier (contingentement).	24,3%
Logements en location identifier sur le bâtiment.	23,0%
Présence du locateur dans le logement lors de la location (comme pour les gîtes).	21,2%
Prévoir stationnement hors rue dédiée par unité louée.	15,1%
Autres conditions (préciser)	17,7%
Interdire complètement l'hébergement collaboratif, ne doit être toléré sous aucune condition.	7,8%

Information complémentaire : La grande majorité des réponses « autres conditions » ont servi à préciser comment appliquer les conditions mentionnées au questionnaire.

Question 9 : Quel est votre niveau d'accord avec les différents scénarios de location suivants (On parle ici d'hébergement collaboratif) :



Question 10 : Pour quels scénarios de location en lien avec l'hébergement collaboratif de la Ville de Québec devrait-elle exiger un permis?



Chambre, dans logement occupé par le résident

Plusieurs chambres, dans logement occupé par le résident

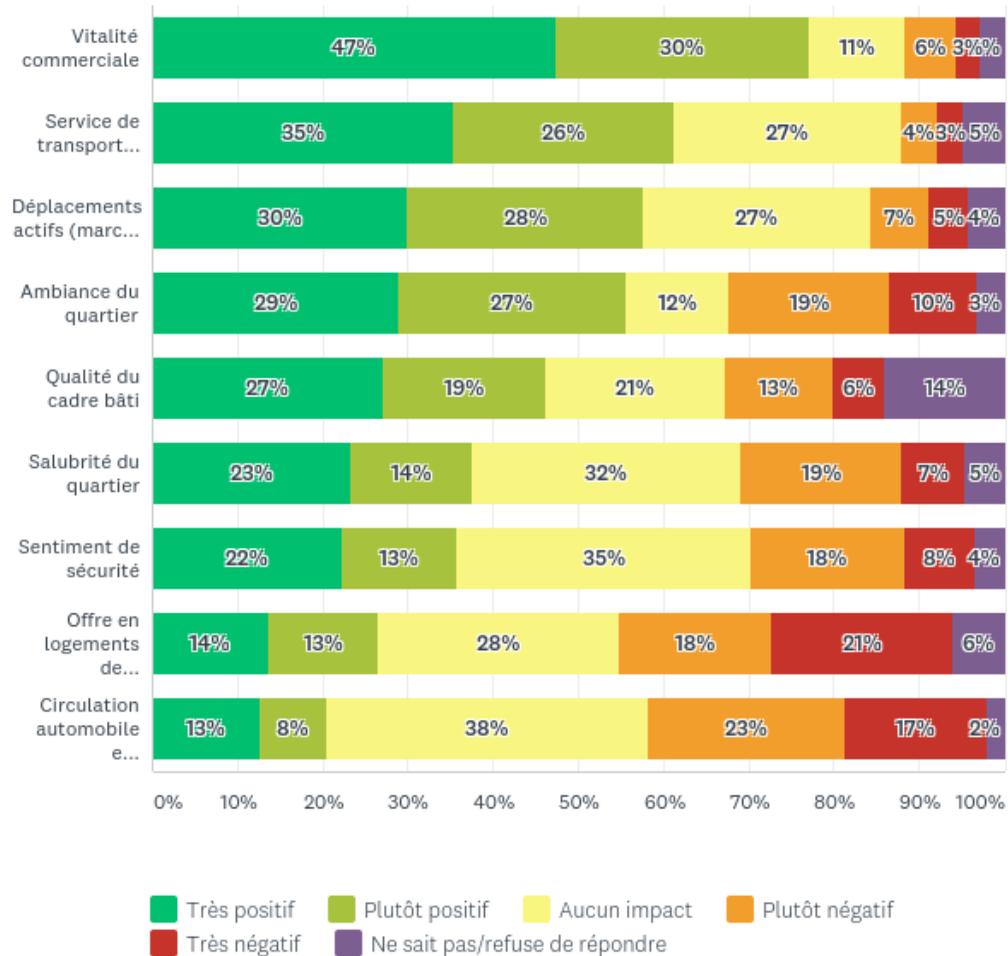
Location d'un logement entier, mais occupé par un résident permanent la majorité du temps

Location d'une maison entière, mais occupée par un résident permanent la majorité du temps

Logement juste en location de courte durée (non disponible pour la location longue durée avec bail)

Maison juste en location de courte durée (non disponible pour la location longue durée avec bail)

Question 11: Selon vous, quel serait l'impact d'une augmentation de l'offre en hébergement touristique (Peu importe sa forme) sur les différentes dimensions suivantes dans votre quartier?



Information complémentaire : Les répondants du Vieux-Québec et de Saint-Jean-Baptiste sont plus nombreux à percevoir ou anticiper des impacts négatifs.

Question 12 : En voyage, quel (s) type (s) d'hébergement utilisez-vous ou envisagez-vous utiliser? Plus d'une réponse possible.

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Hôtel	64,3%	534
Hébergement collaboratif (chambre, logement ou maison)	62,7%	521
Gîte	35,0%	291
Camping	33,3%	277
Résidence de tourisme	30,6%	254
Auberge de jeunesse	23,0%	191
Autre	3,7%	31
Je ne voyage pas	1,2%	10
Préfère ne pas répondre	0,1%	1
Nombre total de participants : 831		

Information complémentaire : Les répondants de moins de 45 ans ont répondu en ordre : hébergement collaboratif, hôtel, camping, et résidence de tourisme.

Question 13 : Avez-vous un commentaire concernant l'hébergement touristique ou concernant ce questionnaire?

Sujet	Fréquence
Favorable à l'hébergement collaboratif	169
Favorable à un contrôle de l'hébergement	161
Défavorable à l'hébergement collaboratif	83
Nouveau marché et clientèle différente des hôtels	55
Équité en matière de taxes et déclaration des revenus	53
Développement économique - positif	51
Commentaire sur le questionnaire ou sur la consultation	46
Impact sur le parc de logement locatif et le coût des loyers	43
Nuisances et mauvais voisinage	42
Appel à déréglementer l'hébergement collaboratif et touristique	41
Limiter l'hébergement par zone, secteur, quartier	39

Sujet (suite)	Fréquence
Particularités du Vieux-Québec ou de Saint-Jean-Baptiste	32
Appel à punir les contrevenants et inspecter	28
Limiter qui peut annoncer un logement : locataire, proprio, condo	27
Limiter le nombre de nuitées autorisées par année	26
L'hébergement touristique comme un complément de revenus	25
Limiter en exigeant un numéro de permis ou une certification	23
Limiter le nombre d'unités en location	20
Développement économique - négatif	13
Mention qu'Airbnb autorégulé par les clients	12
Appel à l'interdiction totale de l'hébergement collaboratif	9
Assurances et enjeux en cas de sinistres	5

Information complémentaire : Un total de 393 répondants ont inscrit un commentaire à la question 13. Tous les commentaires ont été lus et classifiés en 22 catégories afin d'identifier les principales préoccupations et recommandations des répondants. Chaque commentaire pouvait être classé dans plus d'une catégorie.

ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE UTILISÉ POUR LA CONSULTATION EN LIGNE DU 8 FÉVRIER AU 31 MARS 2018

Introduction

La Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec (OTQ) souhaitent connaître votre opinion sur l'hébergement touristique à Québec. La popularité grandissante des sites de location et de réservation de logements de type Airbnb (hébergement collaboratif) rend nécessaire une réflexion approfondie sur le sujet afin d'encadrer cette pratique, en tenant compte de la réalité de tous.

Rappelons que la Ville de Québec et l'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.

1. Dans quel arrondissement résidez-vous?

- La Cité-Limoilou
- Les Rivières
- Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge
- Charlesbourg
- Beauport
- La Haute-Saint-Charles
- Je ne réside pas à Québec
- Ne sait pas

2. Dans quel quartier plus précisément?

- Lairet
- Maizerets
- Montcalm
- Saint-Jean-Baptiste
- Saint-Sacrement
- Saint-Sauveur
- Saint-Roch
- Vieux-Limoilou
- Vieux-Québec/Cap-Blanc/Colline parlementaire
- Ne sait pas

3. Possédez-vous ou faites-vous la gestion d'autres logements que votre lieu de résidence principale sur le territoire de la Ville de Québec? Si oui, combien?

- Non
- Oui (veuillez spécifier le nombre)

4. Dans le cadre de ce questionnaire, vous répondez à titre de (cochez toutes les réponses qui s'appliquent à votre situation):

- Locataire
- Propriétaire
- Responsable d'un hébergement touristique (gîte, résidence de tourisme, hôtel, etc.)
- Propriétaire d'entreprise
- Résidant de Québec
- Visiteur
- Propriétaire de logements à louer (longue durée)
- Propriétaire de logements à louer (courte durée)
- Autre (veuillez préciser)

L'économie collaborative a comme caractéristique principale le partage de biens ou de services. Dans le cas de l'hébergement collaboratif, il s'agit par exemple d'offrir en location sa résidence principale ou tout autre logement dont vous êtes le propriétaire (ou le locataire), par le biais de sites web de type Airbnb, HomeAway, etc. Pour être conforme à Québec, un établissement d'hébergement touristique (incluant l'hébergement collaboratif) doit remplir les deux conditions suivantes : obtenir une attestation de classification émise par un mandataire du ministère du Tourisme; être autorisé par le règlement de zonage de l'arrondissement concerné et obtenir un certificat d'autorisation émis par la Ville.

5. Trouvez-vous que l'offre actuelle en hébergement touristique sur le territoire de la ville de Québec est suffisante ou s'il devrait en avoir davantage? (on parle ici de tous les types d'hébergement touristiques : hôtels, gîtes, B&B, résidences de tourisme, hébergement collaboratif, etc.)

- L'offre est suffisante
- Il devrait en avoir davantage
- Ne sait pas

- Dans le Vieux-Québec, à l'intérieur des murs/fortifications
- Dans le Vieux-Québec, hors des murs/fortifications (Vieux-Port, Saint-Jean-Baptiste)
- Dans un quartier voisin du Vieux-Québec de la basse-ville (Saint-Roch, Saint-Sauveur, Limoilou)
- Dans un quartier voisin du Vieux-Québec dans la haute-ville (Montcalm, Saint-Sacrement)
- Dans les arrondissements Beauport,
- Charlesbourg, La Haute-Saint-Charles, Les Rivières
- Dans l'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge

6. À vos yeux, quel type d'hébergement serait-il le plus propice à développer dans chacun des secteurs suivants?

- Vieux-Québec dans les murs
- Vieux-Québec, hors des murs (Vieux-Port, Saint-Jean-Baptiste)
- Limoilou, St-Roch, St-Sauveur
- Montcalm, St-Sacrement
- Autre arrondissement : Beauport, Charlesbourg, La Haute-Saint-Charles, Les Rivières
- Sainte-Foy–Sillery-Cap-Rouge

7. Veuillez indiquer votre degré d'accord à l'égard de chacun des énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant que vous êtes totalement en désaccord et 10, totalement d'accord.

- L'hébergement collaboratif est là pour rester.
- la majorité des offres en hébergement collaboratif à Québec qui sont disponibles sur les plateformes en ligne respectent les règles.
- La Ville devrait permettre aux citoyens d'offrir leur lieu de résidence principale en location courte durée (par exemple sur les plateformes en ligne d'hébergement collaboratif)
- La Ville devrait permettre aux propriétaires de plusieurs logements de les offrir en location courte durée (par exemple sur les plateformes en ligne d'hébergement collaboratif)
- La Ville de Québec devrait intervenir pour réglementer ou encadrer davantage l'hébergement collaboratif sur son territoire.
- La Ville de Québec devrait intervenir pour réglementer ou encadrer davantage l'hébergement collaboratif sur son territoire.
- La Ville devrait être plus sévère avec ceux qui pratiquent l'hébergement collaboratif de façon illégale.

8. Sous quelle(s) condition(s) accepteriez-vous de l'hébergement collaboratif dans votre quartier? (Plus d'une réponse possible) (Tout à fait d'accord, D'accord, Ni en accord ni en désaccord Pas d'accord Fortement en désaccord, Ne sait pas/refuse de répondre)

- Ce type d'hébergement devrait être autorisé sans aucune condition particulière.
- Un nombre limité de locateurs (ou d'unités en location) doit être déterminé par pâté de maisons ou quartier (contingentement).
- Les unités en location doivent être identifiées sur le bâtiment.
- Une case de stationnement hors rue dédiée par unité louée.
- Le locateur devrait détenir un permis et diffuser son numéro sur les plateformes où il propose son offre.
- Seul un lieu de résidence principale pourrait être mise en location.
- Le nombre de jours de location devrait être limité annuellement
- Le locateur devrait percevoir et payer les mêmes taxes que les hôtels et gîtes.
- Le résident permanent doit être présent dans le logement lors de la location (comme pour les gîtes).
- L'hébergement collaboratif ne doit être toléré sous aucune condition.
- Autres conditions (préciser) :

9. Quel est votre niveau d'accord avec les différents scénarios de location suivants (on parle ici d'hébergement collaboratif):

- Autoriser sans exiger de permis
 - Autoriser avec un permis
 - Ne pas autoriser
 - Ne sait pas/refuse de répondre
-
- Location d'une chambre, dans un logement occupé par le résidant;
 - Location de plus d'une chambre, dans un logement occupé par le résidant;
 - Location d'un logement entier, mais occupé par un résidant permanent la majorité du temps;
 - Location d'une maison entière, mais occupée par un résidant permanent la majorité du temps;
 - Location d'un logement entier uniquement offert en location de courte durée (non disponible pour la location longue durée avec bail);
 - Location d'une maison entière uniquement offerte en location de courte durée (non disponible pour la location longue durée avec bail)

10. Pour quels scénarios de location en lien avec l'hébergement collaboratif la Ville de Québec devrait-elle exiger un permis?

(Très positif Plutôt positif Aucun impact Plutôt négatif Très négatif Ne sait pas/refuse de répondre)

- Vitalité commerciale;
- Qualité du cadre bâti;
- Salubrité du quartier;
- Sentiment de sécurité;
- Ambiance du quartier;
- Offre en logements delongue durée;
- Circulation automobile etstationnement
- Déplacements actifs (marche et vélo)
- Service de transport collectif

11. Selon vous, quel serait l'impact d'une augmentation de l'offre en hébergement touristique (peu importe sa forme) sur les différentes dimensions suivantes dans votre quartier?

12. En voyage, quel(s) type(s) d'hébergement utilisez-vous ou envisagez-vous utiliser? Plus d'une réponse possible.

- Hôtel;
- Gîte;
- Résidence de tourisme;
- Hébergement collaboratif (chambre, logement ou maison);
- Camping;
- Auberge de jeunesse;
- Autre;
- Je ne voyage pas;
- Préfère ne pas répondre;

13. Avez-vous un commentaire concernant l'hébergement touristique ou concernant ce questionnaire?

14. Souhaitez-vous être informé(e) des conclusions de la consultation sur l'hébergement touristique?

- Non
- Oui (veuillez inscrire votre adresse courriel)

15. Vous êtes...

- Un homme
- Une femme
- Préfère ne pas répondre

16. Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

Moins de 18 ans

- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65-74 ans
- 75 ans et plus
- Préfère ne pas répondre

17. Quel est le niveau d'éducation le plus élevé que vous avez complété?

- Primaire/Secondaire
- Collégial/Cégep/École technique
- Universitaire
- Préfère ne pas répondre

18. Quelle est votre principale occupation?

- Travailleur
- Étudiant
- Sans emploi, à la recherche d'un emploi
- Retraité
- Autre
- Préfère ne pas répondre

Rapport

**Hébergement
touristique
collaboratif :
Pré-consultation
qualitative**



DATE 2018-01-31 NUMÉRO DE PROJET 77261-024

Leger



Table des matières

Approche méthodologique	3
Profil des participants	6
Principaux faits saillants	8
Résultats détaillés	11
<hr/>	
1. Hébergement touristique à Québec	12
1.1 Perception de l'offre et de la demande	13
1.2 Répartition souhaitée de l'offre par quartier	14
1.3 Type d'expérience touristique offerte par Québec	15
1.4 Acceptabilité de la présence de touristes dans le voisinage	16
2. Enjeux perçus en lien avec l'hébergement collaboratif	17
2.1 Perception des touristes qui sont hébergés en collaboratif	18
2.2 Enjeux spontanément évoqués	19
2.3 Acteurs concernés	20
2.4 Acceptabilité de la présence d'hébergement collaboratif dans le voisinage	22
3. Réglementation	23
Annexes	25
Annexe 1 : Verbatim de la question ouverte	26
Annexe 2 : Compilation de l'exercice sur la réglementation	27



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Contexte et objectifs

La Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec (OTQ) ont annoncé en septembre dernier la création d'un comité de travail pour se pencher sur la question de l'hébergement touristique. 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'encadrer cette pratique, en tenant compte de la réalité de toutes les parties prenantes.

Dans le cadre des travaux du comité, une consultation publique est prévue en début d'année 2018. Afin d'alimenter les préparatifs de celle-ci, la Ville, par le biais de l'Office du tourisme de Québec, souhaitait obtenir de l'information supplémentaire.

Ainsi, elle a mandaté Léger afin de mener une étude en deux volets. Le premier volet, qualitatif, comprenait trois groupes de discussion auprès de citoyens et de commerçants des quartiers centraux. Le deuxième volet était un sondage web auprès de touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif.

Le présent rapport montre les résultats du volet 1 (qualitatif), dont les principaux objectifs étaient de :

- Dresser un premier constat de l'opinion des citoyens et des commerçants des quartiers centraux sur l'hébergement touristique à Québec, en général...
- ... puis sur l'hébergement collaboratif, plus spécifiquement.
- Connaître les principales justifications de ceux qui sont en faveur de cette pratique, ainsi que de ceux qui sont contre.
- Lister les enjeux que les citoyens et commerçants associent spontanément à la question de l'hébergement collaboratif.
- Commencer à dresser les grandes lignes de leurs attentes en termes de réglementation et d'encadrement de la pratique.

Approche méthodologique

Groupes et recrutement

Pour ce volet de l'étude, Léger a mené trois groupes de discussion : deux auprès de citoyens résidant dans les quartiers centraux de la ville et un groupe de commerçants, œuvrant aussi dans ces quartiers centraux. Outre le lieu de résidence ou du commerce, le principal critère de sélection était d'avoir une opinion (positive ou négative) sur l'hébergement touristique collaboratif. Léger s'est également assuré que les groupes citoyens soient bien répartis en termes d'âge, de sexe, de quartier de résidence, etc. Les commerçants ont quant à eux été recrutés en fonction du quartier dans lequel se trouve le commerce et de leur secteur d'activité (principalement des petits commerces de proximité, cafés, boulangeries, restaurants, détail, etc.) Pour chacun des groupes de citoyens, 12 participants ont été recrutés, pour assurer la présence d'un minimum de 8. Dix commerçants ont été recrutés et 9 se sont déplacés.

Le profil détaillé des participants est présenté à la prochaine section du rapport.

Animation des groupes

Le guide d'entrevue a été élaboré par les professionnels de Léger, en collaboration avec les équipes qui sont au dossier de la Ville et de l'OTQ. D'une durée approximative de 90 minutes, les groupes ont été animés par Cyntia Darisse, vice-présente adjointe chez Léger (Québec). En conformité avec le guide de discussion, l'animatrice a adopté un style d'animation semi-directif, de façon à laisser à tous les participants la chance de s'exprimer tout en couvrant l'ensemble des aspects à évaluer. Les groupes de discussion ont été enregistrés sur support audiovisuel aux fins de l'analyse.

Rédaction du rapport et confidentialité

Le verbatim contenu dans le présent rapport a retenu les commentaires sur la base de leur représentativité ou de leur force d'évocation. Il peut avoir été légèrement tronqué de façon à alléger la lecture, tant que l'essentiel du propos n'a pas été dénaturé.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte.

Compte tenu de la nature qualitative de la méthode de recherche par groupes de discussion, aucune valeur statistique ne doit être accordée aux différentes considérations émises au sein du présent document.

Le verbatim *en bleu* est tiré du groupe 1 (*citoyens favorables*), le verbatim *rouge* provient du groupe 2 (*citoyens défavorables*) et le *vert* est issu du groupe des *commerçants* (groupe 3). Les divergences d'opinions entre les trois groupes sont soulevées dans l'analyse toutes les fois qu'elles existent.



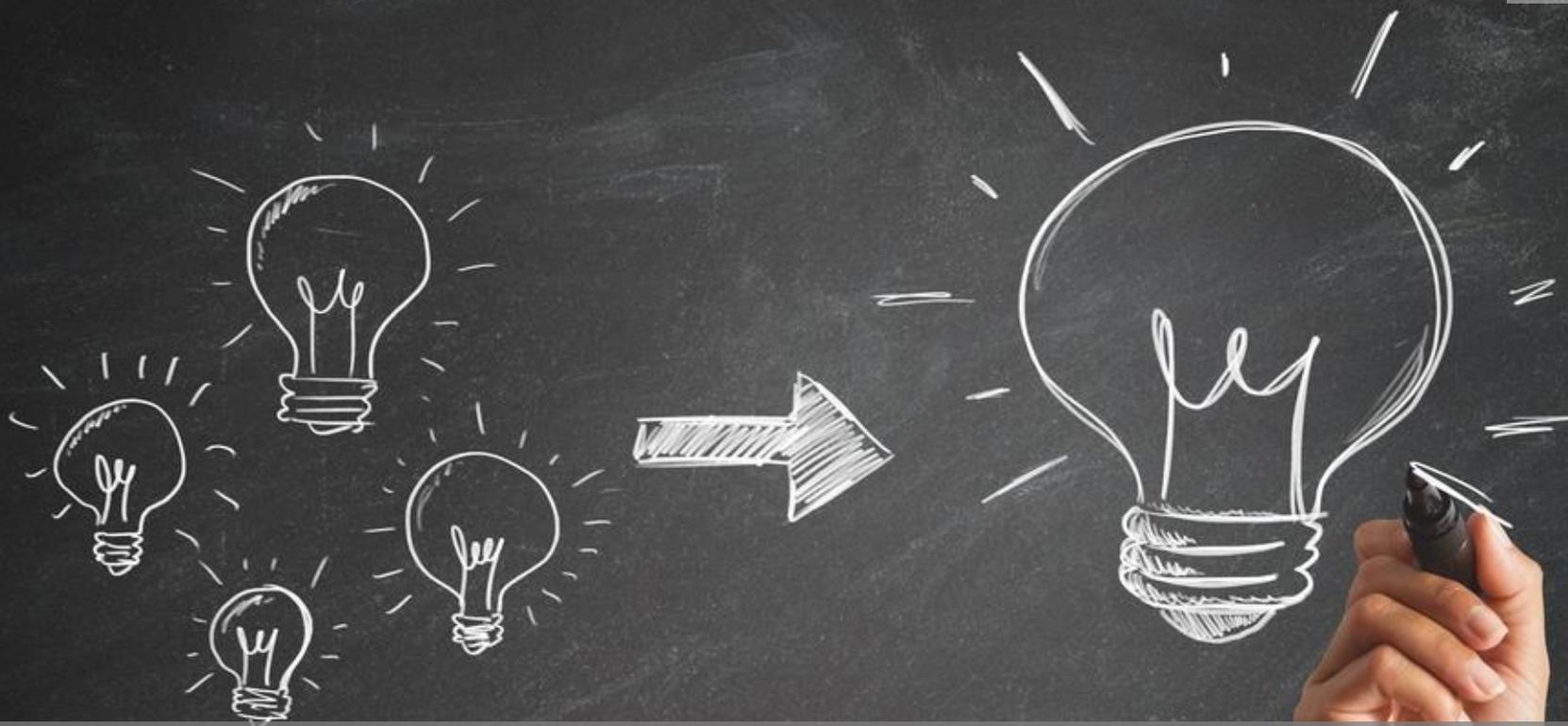
PROFIL DES PARTICIPANTS

PROFIL DES PARTICIPANTS

	Groupe 1 Citoyens en faveur (n=11)*	Groupe 2 Citoyens en défaveur (n=9)*	Groupe 3 Commerçants (n=9)*	Total (n=29)*
Sexe				
Homme	5	4	8	17
Femme	6	5	1	12
Âge				
18-34 ans	3	2	N/A	N/A
35-44 ans	4	2	N/A	N/A
45-54 ans	2	1	N/A	N/A
55-64 ans	2	3	N/A	N/A
65 ans et plus	0	1	N/A	N/A
Quartier de résidence				
Vieux-Québec	2	1	4	7
Saint-Jean-Baptiste	1	1	1	3
Saint-Roch	2	1	2	5
Limoilou	2	2	1	5
Montcalm	2	2	1	5
Saint-Sauveur	2	1	0	3
Sainte-Foy	0	1	0	1

*Douze citoyens et dix commerçants ont été recrutés dans chacun des groupes. Le N effectif est différent, car certains participants ne se présentent pas sans avis préalable.

Note : Les totaux sont présentés à titre indicatif seulement. Compte tenu de la nature qualitative de la méthode de recherche par groupes de discussion, aucune valeur statistique ne doit être accordée à ces données, qui ne peuvent être extrapolées à la population.



FAITS SAILLANTS

La présente étude qualitative, menée auprès de citoyens résidant les quartiers centraux et de commerçants de proximité qui oeuvrent dans ces mêmes quartiers, aura d’abord permis de dresser certains constats sur la perception à l’égard de l’hébergement touristique à Québec, de façon générale. De fait :

1. Qu’ils soient pour ou contre l’hébergement collaboratif, tous les participants rencontrés s’entendent pour dire que, si la demande le justifie, la ville gagnerait à augmenter sa capacité d’hébergement de touristes.
2. Or, à leurs yeux, cette nouvelle offre en hébergement touristique devrait être plus diversifiée (divers types d’hébergement, pour convenir à divers budgets) et surtout décentralisée sur le territoire.
3. Peu importe leur position et leur quartier de résidence, citoyens comme commerçants sont sensibilisés au risque que le Vieux-Québec soit dénaturé si on y ajoutait davantage de touristes au détriment des locaux. Ils cherchent donc d’autres avenues : les quartiers périphériques de Montcalm, Saint-Jean-Baptiste, de la basse-ville, et même plus loin, en dehors des circuits naturels de transport en commun sont évoqués.
4. Ils ont aussi une forte préoccupation urbanistique : le lieu et l’édifice choisis pour exercer cet usage doivent être conformes aux règles d’urbanisme en vigueur, permettant d’exercer un tel usage. Également, les quartiers doivent pouvoir être diversifiés.
5. Par ailleurs, la majorité des participants croient que l’accueil chaleureux des gens de Québec et la possibilité d’une expérience de proximité entre locaux et touristes font partie des avantages distinctifs de notre destination et sont, par le fait même, recherchés de la plupart de nos touristes.

Eu égard à l'hébergement collaboratif de façon plus spécifique, nous apprenons que :

1. Qu'ils soient en faveur ou en défaveur de l'hébergement collaboratif, les citoyens rencontrés ont, somme toute, peu de préjugés négatifs à l'égard des touristes qui choisissent cette façon de voyager à Québec.
2. D'ailleurs, les arguments en faveur de la pratique et ceux en défaveur ne sont pas si éloignés : les deux camps sont sensibles aux enjeux de bon voisinage, de l'impact sur la qualité de vie, de même qu'aux enjeux fiscaux, urbanistiques, commerciaux, etc. La question du taux d'occupation des logements (le fait de priver les locaux de logements disponibles dans les quartiers centraux et de contribuer à l'inflation du prix des logements) en préoccupe aussi plusieurs (tant parmi les citoyens favorables que défavorables).
3. Les principales différences entre les citoyens en faveur et ceux en défaveur concernent les deux aspects suivants :
 - Les citoyens qui sont en défaveur de la pratique sont plus préoccupés par les questions de « bon voisinage », de cohabitation et de qualité de vie que les citoyens favorables.
 - Aux yeux de la plupart des participants rencontrés, les commerces de proximité sont favorisés par l'existence de l'hébergement collaboratif. Seuls quelques citoyens du groupe 2 (défavorables) pensent au contraire que cela peut leur nuire, voire engendrer des fermetures.
4. Or, les commerçants eux-mêmes affirment haut et fort que c'est une pratique hautement profitable pour eux, et extrapolent même que cela a des retombées positives pour toute une autre gamme de commerces et d'industries de la région. Les commerçants rencontrés sont donc très majoritairement et très fortement en accord avec l'hébergement collaboratif. Ils sont persuadés que non seulement cela permet d'accueillir davantage de touristes (qui ne seraient pas venus à Québec sans cela), mais aussi que les touristes en hébergement collaboratif consomment davantage que les autres, dans divers types de commerces et d'attractions, en plus d'avoir des durées de séjour moyennes plus élevées.
5. Grâce à un exercice exploratoire au sujet de la réglementation, nous apprenons que, encore une fois, les citoyens en faveur et en défaveur ne logent pas si loin : les deux camps semblent consentir à un certain encadrement supplémentaire, notamment pour ce qui est de la taxation, du bon voisinage et du fait de prévoir des amendes en cas de délit.
6. Aussi, les citoyens expriment le souhait qu'une éventuelle réglementation puisse faire la distinction entre les locateurs « professionnels » (réguliers ou louant plus d'une unité) et ceux qui louent leur propre logement sur une base très occasionnelle. Surtout, ils sont très sensibles aux questions d'applicabilité des lois et mesures qui seront adoptées : tous abondent qu'il faudra déployer les ressources afin d'assurer qu'un réel suivi soit fait.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE À QUÉBEC

1. Hébergement touristique à Québec

1.1 Perception de l'offre et de la demande

Suivant une approche en entonnoir, le premier bloc de discussion portait sur l'offre en hébergement touristique, de façon générale, à Québec. D'entrée de jeu, l'animatrice demande aux participants s'ils croient que cette offre est suffisante, ou si elle devrait être augmentée. Dans les trois groupes, **la majorité des participants affirment qu'il serait souhaitable de pouvoir loger encore plus de touristes**. Le groupe des commerçants est le plus catégorique à ce sujet. Aussi, citoyens comme commerçants précisent que, au-delà de simplement augmenter l'offre, **il faudrait davantage la diversifier** (divers types d'hébergement, pour divers budgets, etc.) et favoriser une meilleure répartition de l'achalandage à l'année :

C'est bon pour les commerçants, le tourisme, mais il y a des périodes mortes. Il faudrait organiser plus de forfaits pour attirer plus de monde à longueur d'année.

Pourrait-on avoir autre chose que des gros hôtels? Un endroit où il y a une petite cuisinette : un style appartement-hôtel. Ce serait plus familial, plus convivial.

Il n'y a pas d'endroit « moyen » en termes de prix. C'est souvent très cher pour les hôtels.

Surtout dans le Vieux; il y a juste du haut de gamme ou du cheap; pas d'entre-deux.

C'est certain que c'est souhaitable, c'est un apport économique très élevé. Avoir de l'argent neuf qui rentre dans une ville, c'est une nécessité.

Peut-être essayer de ne pas mettre tous les hôtels dans le même quartier, d'élargir?

Il faudrait que ce soit plus diversifié, il faut ouvrir le marché, l'augmenter dans les différentes catégories de prix.

Je me suis souvent fait dire « c'est cher à Québec », il faut avoir une diversité de choix.

Au-delà de leur intérêt clair à voir davantage de touristes à Québec, les commerçants précisent que, en bout de piste, c'est la loi du marché qui décidera :

Le taux d'occupation est déjà quasiment plein, je l'ai vécu personnellement : à la mi-septembre, les hôtels refusaient de réserver pour une seule nuit, car ils étaient pleins.

De toute façon, ce n'est pas nous qui décidons, si la demande est là, l'offre va suivre...

Rappel : le verbatim *en bleu* est tiré du groupe 1 (*citoyens favorables*), le verbatim *rouge* provient du groupe 2 (*citoyens défavorables*) et le *vert* est issu du groupe des *commerçants* (groupe 3).

1. Hébergement touristique à Québec

1.2 Répartition de l'offre par quartier

En plus de souhaiter une diversité en termes de type et de gamme d'hébergement, il semble évident, pour les citoyens comme les commerçants, que cette offre **doit être mieux répartie sur l'ensemble du territoire**. Aux yeux de la plupart, le Vieux-Québec demeurera le pivot central, mais il est actuellement saturé et le fait d'y ajouter davantage d'hébergement touristique risquerait de le dénaturer. Quelques voix s'élèvent pour que les futurs établissements soient situés sur les principaux parcours de transport en commun, mais d'autres rétorquent rapidement que plusieurs touristes viennent en voiture.

Il faut étendre à Montcalm et St-Jean-Baptiste, particulièrement. Le Vieux-Québec est assez bien desservi.

Il faut faire attention de ne pas concentrer tout dans les mêmes quartiers : il ne faut pas que ça devienne un « Disneyland ».

Selon moi, ça pourrait être n'importe où, tant que c'est bien desservi par le transport en commun. Quand on voyage, on est plus limité dans les transports.

Pas nécessairement pour les transports en commun, il y a beaucoup de touristes (américains surtout) qui se promènent en voiture.

Les gens vont vouloir se déplacer vers les chutes Montmorency, Charlevoix, Sainte-Anne-de-Beaupré, l'Île d'Orléans... Il faut élargir l'offre dans l'est.

Essayer d'éloigner les gens un peu du centre, tout en demeurant près.

Les hôtels dans Lebourgneuf, ce ne sont pas des touristes qui sont là, ce sont des gens d'affaires. Les touristes sont en ville.

On peut être plus en retrait, mais avec un service de navette. Le Vieux-Québec, on y passe un jour, deux jours, mais après on va voir ailleurs.

Moi j'irais en dehors de ce qui est vendu. Ça peut être La Canardière, le boulevard Hamel.

Les touristes vont se déplacer. C'est ce qu'ils veulent souvent, aller en dehors des circuits touristiques.

Moi c'est l'inverse : 95% de mes clients veulent être dans le cœur de l'action, à l'intérieur des murs, avoir l'expérience Québec, l'expérience « carte postale ».

Les touristes qui viennent à Québec ont des sous, ils sont prêts à payer. Dans le centre-ville, c'est là où il y a une pénurie.

S'il y avait un nouvel hôtel dans Saint-Roch, je peux te garantir que ce serait plein.

Plus c'est diversifié, plus le quartier va être gagnant, parce que ça va attirer plus de monde différent.

1. Hébergement touristique à Québec

1.3 Type d'expérience touristique offerte par Québec

Puis, nous avons souhaité aborder la question de la relation entre les touristes et les locaux, plus précisément quant au degré de proximité que les citoyens accepteraient d'avoir avec les visiteurs. Pour ce faire, nous avons demandé plus largement aux participants quel type d'expérience ils croyaient que les touristes venaient chercher à Québec, d'une part et, d'autre part, quelle était l'expérience qu'on leur faisait réellement vivre, selon eux. D'abord évasives (nous parlant du cachet européen, des attraits à caractère historique ou patrimonial, etc.), les réponses des citoyens et commerçants finissent toutes par converger vers **l'accueil chaleureux offert par les locaux**. **L'aspect sécuritaire** ressort aussi de façon très claire en tant que trait distinctif de notre destination.

Quand je suis arrivé comme touriste à Québec, j'ai tout de suite vu que c'était une ville accueillante et chaleureuse.

C'est une ville où tu ne te sens pas agressé, tu ne te fais pas achaler.

Je pense que les touristes nous trouvent sympathiques...

Nous sommes des gens accommodants. Même quand on ne parle pas anglais, on essaie.

Culturellement, je pense qu'on est un peuple courtois.

Ainsi, la majorité des participants croient que les touristes viennent en partie pour cela, et cherchent conséquemment le contact avec les résidents de Québec :

Les touristes veulent connaître le monde d'ici. Les touristes qui sont en basse-ville veulent être en basse-ville, c'est ce qu'ils recherchent. Ils veulent quelque chose de plus authentique.

J'ai beaucoup de touristes qui me demandent ou aller manger, quoi faire? Ils l'ont faite la haute-ville, mais après ils veulent vivre autre chose, rencontrer du monde d'ici.

Notons tout de même quelques autres positions à ce sujet. Dans les trois groupes (tant parmi les citoyens en faveur, en défaveur que les commerçants), il se trouve quelques participants qui ne sont pas convaincus qu'une relation de proximité soit souhaitée par tous :

Ce n'est pas tous les touristes qui veulent jaser avec les locaux. Puis, à Québec, ce n'est pas tout le monde qui parle anglais...

On les aime bien, parce qu'ils ne sont pas si nombreux. Mais un moment donné quand tu te promènes et que ce ne sont que des touristes, il se peut que tu sois moins accommodant.

Ça dépend vraiment des nationalités : le relationnel, culturellement, ce n'est pas l'affaire de tous...

1. Hébergement touristique à Québec

1.4 Acceptabilité de la présence de touristes dans le voisinage

Toujours en resserrant graduellement l'entonnoir au sujet de cette relation de proximité avec les touristes, nous avons ensuite demandé aux deux groupes de citoyens* comment ils réagiraient si un nouvel établissement d'hébergement touristique « traditionnel » (un hôtel, un gîte, un B&B, etc.) s'installait dans leur quartier. Ici, on sent davantage d'hésitation. La réponse « **ça dépend du type d'hébergement** » est celle qui revient le plus souvent. La crainte que cela dénature le quartier ou fasse fuir les commerces de proximité est aussi fréquemment évoquée.

- Fait intéressant : pour cette question, les citoyens qui sont plutôt en faveur de l'hébergement collaboratif semblent avoir autant de réserves que ceux qui sont en défaveur. La vraie variable, ici, semble être le lieu de résidence : **les participants les plus réticents ont en commun de résider dans les quartiers les plus touristiques** (en haute-ville, principalement dans le Vieux-Québec).

Moi je reste sur Charest et je n'aurais pas de problème, parce que c'est un quartier pour ça.

Ça dépend du type de touristes : si c'est une auberge de jeunesse qui débarque à côté de chez toi, c'est peut-être moins tentant. Mais si c'est quelque chose plus familial, c'est OK.

C'est agréable aussi de rester dans les quartiers centraux et de reconnaître des visages de temps en temps. Un moment donné, des touristes, on en a soupiré!

Moi, ça ne me dérangerait pas. Je demeure à St-Sauveur et sur Saint-Vallier, il y a un petit hôtel un peu « soso », mais ça ne m'a jamais occasionné de problème.

Je ne pense pas qu'on puisse construire des gros hôtels dans le quartier Montcalm. C'est un beau quartier.

Ça ne me dérangerait pas qu'il y ait plus d'hébergement touristique dans mon quartier, tant que c'est équilibré. Un touriste ne va pas consommer comme un local. Peut-être qu'au fil des ans, il y aura plus de restos, mais moins de poissonneries, boucheries, de lavoirs.

Est-ce que ça va empêcher les familles de s'établir en ville, près des commerces de proximité et sans être dépendants d'une voiture?

Dans le Vieux-Québec, nous sommes peu de gens qui y demeurent encore, et je pense que si on ajoute des bed and breakfast, on enlève encore des appartements pour les locaux et on augmente le prix des loyers.

*Cette question n'a pas été posée aux commerçants.



2. ENJEUX PERÇUS EN LIEN AVEC L'HÉBERGEMENT COLLABORATIF

2. Enjeux en lien avec l'hébergement collaboratif

2.1 Perception des touristes qui sont hébergés en hébergement collaboratif

Pour éviter tout biais de désirabilité sociale, nous avons lancé le bloc de discussion sur l'hébergement collaboratif par un exercice écrit individuel. Les participants, invités à compléter une phrase simple sur leur perception des touristes qui viennent à Québec hébergés en Airbnb, étaient avisés que cet exercice demeurerait anonyme et invités à fournir leurs impressions les plus spontanées et honnêtes possibles, en quelques secondes.

Comme le montre la compilation de l'exercice présenté en Annexe 1, **les citoyens rencontrés ont, somme toute, peu de préjugés négatifs à l'égard des touristes en hébergement collaboratif.** La plupart des caractéristiques qui leur sont accolées sont soit neutres (jeunes, économes, technophiles, qui veulent vivre une expérience particulière) ou encore positifs (ouverts, intéressés, informés, etc.)

- Seul le groupe de citoyens en défaveur de cette pratique a été un peu plus sévère, quoique modéré. L'analyse de cet exercice permet de comprendre que ces citoyens n'en ont pas contre les touristes eux-mêmes, mais les jugent peu conscients des conséquences. Aussi, lorsqu'on leur demande si l'hébergement collaboratif est une pratique très répandue, à leur avis, à Québec, la réponse est unanime : **les citoyens qui sont en défaveur de la pratique perçoivent qu'elle est très (trop) présente dans leur ville.**

Il y en a de plus en plus, ça s'en vient fou!

C'est une mode, c'est une façon de voyager. La demande est là, de plus en plus.

J'ai ressenti le « boom Airbnb » quand je restais dans St-Jean-Baptiste. Pendant un été, on voyait des partys tout le temps, beaucoup de touristes avec des valises...

Moi, je me suis rendue compte qu'il y en avait plus quand je me magasinais un logement : je voyais des logements moins beaux, plus chers, et je me suis aperçue que c'était parce que les gens préféraient louer sur Airbnb plutôt qu'à des locaux.

- **Les commerçants** aussi, qui côtoient quotidiennement les touristes, jugent que cette pratique est très fréquente. Or, au contraire du groupe 2, ils **s'en réjouissent** unanimement :

Oui, nous en alimentation, on le voit beaucoup. Les touristes des hôtels vont au resto ou dans les petites épiceries. Ils n'iront pas en supermarché, mais les Airbnb, on les voit beaucoup.

La durée du séjour en Airbnb est plus élevée que celle des touristes en hôtel, alors on les croise plus régulièrement.

Le client Airbnb veut beaucoup plus s'imprégner de la culture québécoise, alors il descend chercher son café chaque matin.

C'est certain qu'ils consomment plus que les touristes en hôtel. Ils consomment plus dans nos commerces.

Ils veulent acheter Québécois : nos vins québécois, nos bières québécoises, etc.

2. Enjeux en lien avec l'hébergement collaboratif

2.2 Enjeux spontanément évoqués

En laissant discuter librement les citoyens* sur leur perception des impacts de l'hébergement collaboratif, on peut soulever les enjeux qu'ils sont spontanément (sans assistance) en mesure d'associer à cette pratique. Ainsi, nous découvrons que **les citoyens sont très conscients des divers impacts directs et indirects de l'hébergement collaboratif et ce, qu'ils soient en faveur ou non**. Les enjeux de bon voisinage, la fiscalité, la sécurité, l'impact sur les commerces et le taux d'occupation des logements sont tous nommés d'emblée par les citoyens, dans les deux groupes.

- Seule différence notable : les citoyens qui sont en défaveur de la pratique sont plus sensibles aux questions de « bon voisinage », de cohabitation et de qualité de vie que les citoyens favorables.

Je suis pour, MAIS. Il y a des conséquences à ça aussi.

Parfois je me demande s'il y a assez d'appartements pour tout le monde, ou si ces logements ne sont pas loués à des touristes plutôt qu'à des locaux.

Évidemment, il faut que ça respecte le zonage, l'équité taxable...

La sécurité, autant pour le locataire qui est là long terme, que pour la personne qui loue court terme.

Les assurances, pour le locateur et le locataire.

Il y a des gens qui sont moins sûres de voir toujours de nouvelles personnes. C'est plate quand tu achètes et que sur ton étage, il y a toujours des nouvelles personnes que tu ne connais pas.

Il faut voir l'impact sur les commerces dans les quartiers... sur l'emploi aussi!

Il y a vraiment plusieurs questions d'urbanisme... Pour s'assurer de la mixité, de la diversité des quartiers.

Ça a un fort impact sur la vie de quartier... sur l'écosystème d'un quartier.

Les petites bibittes aussi, qu'ils peuvent traîner dans leur valise! Il faut y penser!

La mobilité (l'offre en transport en commun, car les touristes n'ont pas nécessairement de voiture et ont besoin de se déplacer). Il faut penser à la mobilité des touristes et des locaux.

*Cette question n'a pas été posée aux commerçants.

2. Enjeux en lien avec l'hébergement collaboratif

2.3 Acteurs concernés

Afin d'approfondir les discussions sur les enjeux, nous avons demandé aux participants de nommer les groupes d'acteurs qui, selon eux, vivent directement ou indirectement les impacts de l'hébergement collaboratif. D'abord invités à nommer **les acteurs qui en sortent gagnants**, les participants pointent évidemment les **locateurs et les locataires** : il semble évident pour eux que les deux parties font ou sauvent beaucoup d'argent.

Les propriétaires qui louent, c'est certain! Ton hypothèque se paye tout seul!

Ceux qui ont des immeubles à logement, qui en louent plusieurs, c'est très payant.

Le touriste qui recherche une expérience touristique authentique, ça va être profitable pour lui.

Puis, vient la question des **commerces de proximité** : pour la plupart des participants rencontrés, les commerçants sont favorisés par l'existence de l'hébergement collaboratif. Seuls quelques citoyens du groupe 2 (défavorables) pensent au contraire que cela peut leur nuire, voire engendrer des fermetures. Or, les commerçants eux-mêmes affirment haut et fort que non seulement c'est une pratique hautement profitable pour eux, mais extrapolent cet impact sur toute une autre gamme de commerces et industries de la région.

Je pense que les commerçants locaux doivent y gagner aussi...

Au niveau commerces de proximité, c'est la pire affaire qui peut arriver. Prenez un quartier, mettez juste des Airbnb et tous les commerces de proximité vont fermer.

S'il y a trop de Airbnb, trop de touristes, les commerces en place vont être appelés à changer, être remplacés.

Je pense qu'on est tous gagnants en tant que citoyens. On a besoin de tout ce monde là, ce sont des taxes, c'est de l'argent.

Tous les commerçants y gagnent! De tous les secteurs : que ce soit les centres commerciaux, les taxis, les restaurants...

Les musées, la Sépaq, les parcs, toutes les activités et attraits.

Les travailleurs aussi : ça crée des emplois de devoir servir plus de touristes.

L'aéroport, le transport en commun...

Une chose est certaine : il y a des touristes qu'on n'aurait pas eus s'il n'y avait pas eu de Airbnb.

2. Enjeux en lien avec l'hébergement collaboratif

2.3 Acteurs concernés (suite)

Ensuite, lorsqu'on leur demande de nommer cette fois les **groupes d'acteurs qui sont affectés** par l'existence de l'hébergement collaboratif, les participants nomment tous spontanément les hôteliers. La perception générale est que **les hôteliers** sont en furie contre cette pratique et perdent inévitablement des ventes.

Les hôtels, c'est sûr! Eux, ils sont en furie.

C'est d'abord les propriétaires d'hôtel, qui eux payent des taxes...

Mais c'est plus que ça : si l'hôtel ferme, les employés perdent leur travail, alors en bout de ligne ça nuit aux locaux.

Seuls les commerçants n'en sont pas si certains :

Moi j'ai une bonne synergie avec les hôtels. Les hôtels m'appellent des fois pour me dire qu'ils me réfèrent des clients. Je ne les sens pas si frustrés...

Avec le Airbnb, ce n'est pas différent, ça en fait juste plus.

Je ne suis pas certain qu'ils perdent des ventes tant que ça. Je pense que ce sont des touristes (ceux qui sont en hébergement collaboratif) qu'ils n'auraient pas eus de toute façon.

Outre les hôteliers, ce sont **les voisins directs et les gens du voisinage** qui sont perçus comme les plus grands perdants. Rappelons aussi que les citoyens en défaveur de la pratique pensent qu'elle nuit aux commerces de proximité.

La clientèle locale, les voisins, les autres locataires, ceux qui demeurent sur place...

Parfois quand les touristes ne font pas attention, ça peut occasionner du bruit, des nuisances.

Tous les résidents du quartier en fait : ça dévalue un quartier.

Les commerces de proximité sont à risque, surtout les restaurants : un Airbnb, ça ne va pas au restaurant, ça se fait à manger à l'appartement.

Les voisins : au niveau du sentiment de sécurité, ce n'est pas agréable.

2. Enjeux en lien avec l'hébergement collaboratif

2.4 Acceptabilité de la présence d'hébergement collaboratif dans le voisinage

Puis, de la même façon que nous l'avons fait en début de discussion pour l'hébergement touristique « traditionnel », nous avons demandé aux deux groupes de citoyens* comment ils réagiraient si un de leurs voisins immédiats louait son logement en hébergement collaboratif.

La réponse des citoyens en faveur est la même que celle pour l'hébergement traditionnel, soit « ça dépend »...

Ça dépend quel genre, tant que ce n'est pas un logement dans lequel tout le monde vient faire le party!

J'aimerais pouvoir approuver... Qu'il me demande la permission... Il faudrait les voir avant! (rires)

Je serais même contente : je pourrais rencontrer les gens, leur parler... Me faire des amis, avoir une place où dormir partout dans le monde!

... alors que la réaction du groupe 2 est plus négative :

Je trouve que c'est correct que ça existe, je peux même l'utiliser moi-même, mais moi personnellement, ce serait non. Je ne veux pas que mon voisin fasse ça.

Je ne sais pas... toujours du nouveau monde qui circule, chaque jour du va-et-vient, on ne sait pas qui c'est... Je n'aimerais pas ça.

Pour moi, c'est vraiment par iniquité : je loue pour des fins de me loger. Si mon voisin loue pour des fins commerciales, je n'accepterais pas.

*Cette question n'a pas été posée aux commerçants.



3. RÉGLEMENTATION

3. RÉGLEMENTATION

Dans le cadre de cette pré-consultation, l'objectif n'était pas de sonder le degré d'adhésion à différentes mesures précises en vue de réglementer la pratique de l'hébergement collaboratif, mais plutôt d'amorcer la réflexion et de dresser les grandes lignes des attentes citoyennes en ce sens. Pour cela, nous avons mené un exercice écrit exploratoire, dans lequel on présentait aux participants diverses mesures d'encadrement qui existent dans d'autres villes à travers le monde, en leur demandant de sélectionner celles qu'ils appliqueraient s'ils devaient prendre cette décision pour Québec.

Ces mesures, ainsi que le nombre de participants qui les ont sélectionnées, sont présentées en Annexe 2. Comme on le constate rapidement, **trois des six mesures proposées rallient la majorité des participants, soit : percevoir des taxes sur l'hébergement via la plateforme de réservation en ligne, prévoir des règles de sécurité et de bon voisinage, et prévoir des amendes pour location illégale.**

Autre constat majeur : même si la compilation n'est pas représentative quantitativement*, on sent que **les citoyens en faveur et ceux en défaveur n'ont pas des avis si divergents pour ce qui est des mesures à adopter** : même les citoyens en faveur de l'hébergement collaboratif consentent à un certain encadrement, notamment pour ce qui est de la taxation, du bon voisinage, et du fait de prévoir des amendes en cas de délit.

Aussi, lors du retour en groupe sur cet exercice, les citoyens tiennent à rappeler deux aspects à ne pas oublier :

1. D'abord, la plupart d'entre eux, surtout dans le groupe 2, souhaitent préciser qu'il faudrait qu'une éventuelle réglementation puisse différencier et **traiter différemment les locateurs « professionnels »** (réguliers ou louant plus d'une unité) **et ceux qui louent leur propre logement sur une base très occasionnelle** :

Je pense qu'il faut faire une différence entre le cas où une personne loue son appartement pendant qu'elle quitte en vacances pendant deux semaines et la personne qui achète une propriété strictement pour la location court terme.

C'est surtout pour les spéculateurs, c'est eux qui doivent être encadrés, il faut faire une différenciation.

2. Ensuite, dans tous les cas, notons que citoyens et commerçants sont **sensibles aux questions d'applicabilité** des lois et mesures qui seront adoptées. Lorsque cette question de différenciation émerge, les participants se ramènent à l'ordre entre eux, rappelant qu'il faut, surtout et malgré tout, que la réglementation soit réaliste, suivie et appliquée :

Il va toujours y avoir des gens pour contourner les lois, mais il faut s'assurer d'avoir les outils pour les faire respecter le plus possible.

Il faut que les amendes soient sévères, et qu'on en donne vraiment!

Que le cadre réglementaire reste simple : quelques mesures, qui sont suivies, qui sont punies.

ANNEXES

Annexe 1

Verbatim de la question ouverte (section 2.1)

Selon moi, les touristes qui viennent visiter Québec et qui sont hébergées dans des Airbnb sont...

Groupe 1
Citoyens en faveur

- ... des personnes qui veulent économiser*
- ... connaissent déjà l'expérience Airbnb*
- ... veulent une expérience différente / À la recherche d'expérience / Veulent vivre quelque chose*
- ... veulent un hébergement de qualité à moindre coût / avec un budget plus limité / économes, voir « gratteux »*
- ... les bienvenus tant qu'ils sont respectueux*
- ... jeunes*
- ... à l'affût des technologies / technophiles / magasinent sur le web*
- ... plus familiaux / des jeunes familles*
- ... tannés des hôtels*
- ... des gens ouverts / veulent jaser avec les locaux*

Groupe 2
Citoyens en défaveur

- ... des gens qui ne sont pas conscients des conséquences / qui ne se soucient pas des impacts de leur geste*
- ... des opportunistes, qui recherchent des bas prix / qui ont peu d'argent*
- ... des gens qui suivent une mode*
- ... des aventureux / des gens différents, qui voyagent différemment*
- ... des gens qui magasinent leurs prix sur Internet / branchés sur les réseaux sociaux*
- ... des jeunes / hipsters / familles*
- ... des touristes d'occasion*
- ... intéressés par l'authenticité de l'endroit*
- ... des personnes à surveiller et canaliser*
- ... des autonomes / Qui veulent peu d'encadrement*

Groupe 3
Commerçants

- ... des jeunes / milléniaux*
- ... bons pour le commerce local*
- ... des touristes avisés / informés*
- ... de tous les pays*
- ... des épicuriens*
- ... respectueux*
- ... des consommateurs avec beaucoup d'argent / qui consomment et achètent*
- ... actifs / des familles qui veulent faire des activités*
- ... à 90% des gens cool! / plus ouverts à s'intégrer à la vie de quartier*
- ... à la recherche d'une expérience unique / veulent un accueil personnalisé / veulent avoir le choix*
- ... veulent rencontrer des Québécois / qui veulent un contact plus local*
- ... veulent être au cœur de la ville*

Annexe 2

Compilation de l'exercice sur la réglementation (section 3)

Mesures	TOTAL (n=29)	Groupe 1 Citoyens en faveur (n=11)	Groupe 2 Citoyens en défaveur (n=9)	Groupe 3 Commerçants (n=9)
Limitier le nombre de nuitées par année qu'il est possible de louer pour une même unité.	7	5	2	0
Permettre la location seulement s'il s'agit de la résidence principale du locateur (celle où il demeure la plupart du temps).	12	4	7	1
Percevoir des taxes sur l'hébergement via la plateforme de réservation en ligne (ex. via Airbnb)	21	9	6	6
Prévoir des règles de sécurité et de bon voisinage.	20	9	6	5
Le locateur doit être présent en tout temps dans l'édifice.	2	1	1	0
Prévoir des amendes pour location illégale.	21	9	7	5

Autres mesures, précisez :

- *Prévoir un mode de plainte pour les voisins ;*
- *Présence du locateur ou d'une personne désignée ;*
- *Nombre limité d'habitations par secteur / Nombre limité de permis par quartier / Sélectionner les secteurs*
- *Écouter les conseils des urbanistes / Respecter l'urbanisme*
- *Obliger les locateurs à prendre une responsabilité civile*
- *Déclaration obligatoire des revenus perçus*
- *Suivi serré de la réglementation (application et amendes)*
- *Faciliter la modification de zonage / Faciliter l'obtention de permis*
- *Prioriser les plus vieux bâtiments au lieu des constructions neuves / Prioriser les appartements au-dessus des commerces*

Note : Les totaux sont présentés à titre indicatif seulement. Compte tenu de la nature qualitative de la méthode de recherche par groupes de discussion, aucune valeur statistique ne doit être accordée à ces données, qui ne peuvent être extrapolées à la population.

Pour plus d'information sur cette étude, contactez :

Cyntia Darisse, vice-présidente adjointe (Québec)

cdarisse@leger360.com

418.522.7467, poste 17

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)

Rapport

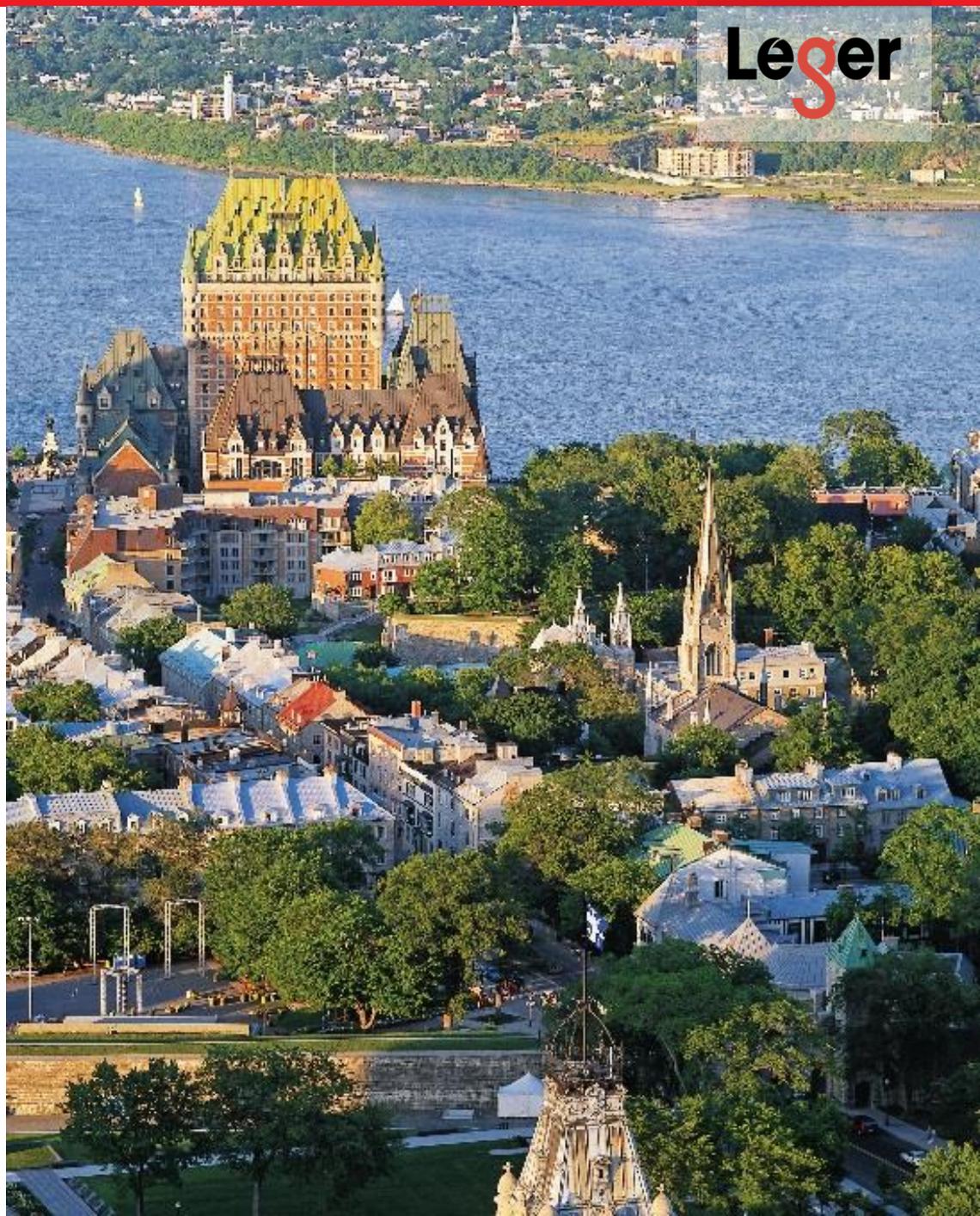
Hébergement touristique

collaboratif :

Sondage web auprès
des touristes



Le 12 mars 2018



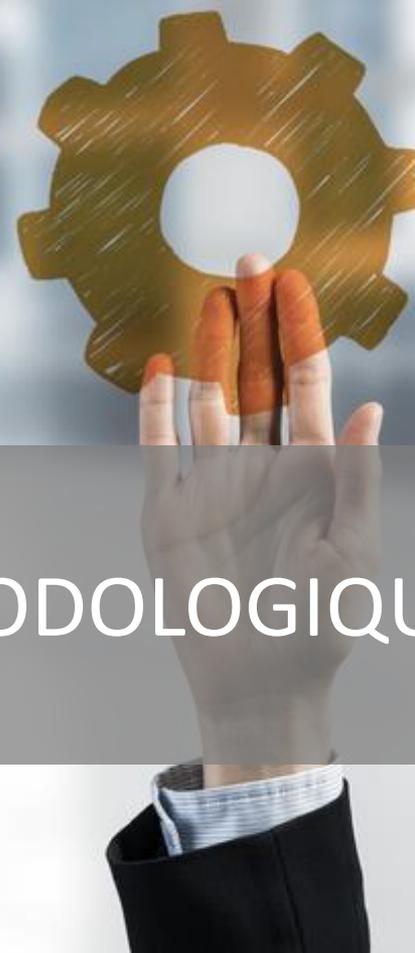
Leger

Table des matières

Approche méthodologique	3
Résultats détaillés	6
<hr/>	
1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif	7
1.1 Profil sociodémographique	7
1.2 Provenance	8
1.3 Cellule de voyage	9
1.4 Localisation de l'hébergement	10
1.5 Formule d'hébergement	11
1.6 Habitudes de voyage antérieures	12
2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif	13
2.1 Raisons de choisir l'hébergement collaboratif	13
2.2 Impacts sur l'expérience de voyage	14
3. Satisfaction à l'égard de l'expérience vécue en hébergement collaboratif à Québec	15
4. Perception des enjeux et de la réglementation	16



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



Contexte et objectifs

La Ville de Québec et l'Office du tourisme de Québec (OTQ) ont annoncé en septembre dernier la création d'un comité de travail pour se pencher sur la question de l'hébergement touristique. 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'encadrer cette pratique, en tenant compte de la réalité de toutes les parties prenantes.

Dans le cadre des travaux du comité, une consultation publique est prévue en début d'année 2018. Afin d'alimenter les préparatifs de celle-ci, la Ville, par le biais de l'Office du tourisme de Québec, souhaitait obtenir de l'information supplémentaire.

Ainsi, elle a mandaté Léger afin de mener une étude en deux volets. Le premier volet, qualitatif, comprenait trois groupes de discussion auprès de citoyens et de commerçants des quartiers centraux. Le deuxième volet était un sondage web auprès de touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif.

Le présent rapport montre les résultats du volet 2 (quantitatif), dont les principaux objectifs étaient de :

- Dresser un premier portrait quantitatif des touristes qui séjournent à Québec dans un hébergement collaboratif (profil sociodémographique, provenance, cellule de voyage, formule d'hébergement, quartier de séjour, habitudes de voyage, etc.)
- Connaître les principaux motifs ayant mené au choix de l'hébergement collaboratif...
- ... ainsi que les impacts de cette décision sur leur séjour.
- Mesurer la satisfaction à l'égard de leur expérience dans un hébergement collaboratif.
- Évaluer leurs perceptions de l'hébergement collaboratif, en général, et leur opinion quant à sa réglementation ou son encadrement.

Approche méthodologique

Population et échantillon

La population ciblée par la présente étude est formée de touristes ayant déjà utilisé de l'hébergement de type Airbnb durant leur séjour à Québec.

L'échantillon provient de deux bases de données :

- Celle de l'OTQ, qui comprend des touristes ayant déjà répondu à un sondage réalisé pour le compte de l'OTQ et ayant accepté d'être consultés à nouveau;
- Celle d'un locateur d'hébergement de type Airbnb légalement enregistré.

Au total, 37 répondants ont complété le questionnaire.

Collecte des données

L'OTQ et le locateur ont été responsables de mener leurs propres envois. Léger hébergeait le questionnaire sur son serveur sécurisé.

La collecte des données s'est déroulée du 1^{er} février au 5 mars 2018. Un rappel a été effectué le 8 février.

Notes de lecture du rapport

Dans les tableaux, le « n » représente le nombre pondéré de personnes interrogées.

Le complément à 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier des proportions ou à la non-réponse.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.1 Profil sociodémographique

Plus de la moitié des touristes interrogés sont âgés de moins de 45 ans.

Surtout, ils se distinguent par un fort taux de diplomation de niveau universitaire (78%).

	Total (n=37)
Sexe	
Homme	46%
Femme	54%
Âge	
18-34 ans	35%
35-44 ans	22%
45-54 ans	24%
55-64 ans	14%
65 ans et plus	5%
Scolarité	
Primaire / secondaire	3%
Collégial	19%
Universitaire	78%

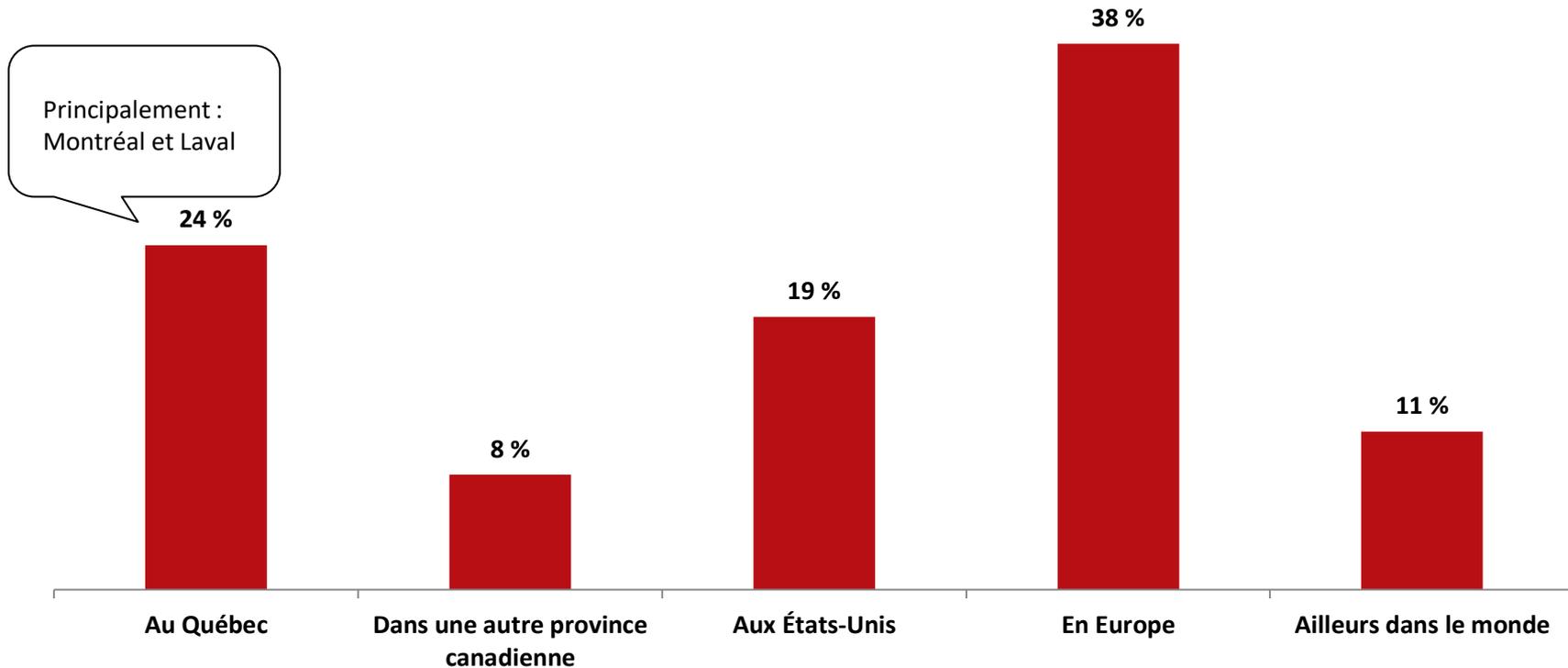
	Total (n=37)
Principale occupation	
Travailleur	75 %
Étudiant	8 %
Retraité	14 %
Autre	3 %
Date du plus récent séjour en hébergement collaboratif à Québec	
2013-2014-2015	12 %
2016	69 %
2017	19 %

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.2 Provenance

L'échantillon contient 38% de touristes européens. 19% sont des Américains et 11% proviennent d'ailleurs dans le monde. La balance sont des Québécois (24%) ou des Canadiens (8%).

Où demeurez-vous? (Où est situé votre domicile principal?)
(n=37)



Le complément à 100% représente la non-réponse.

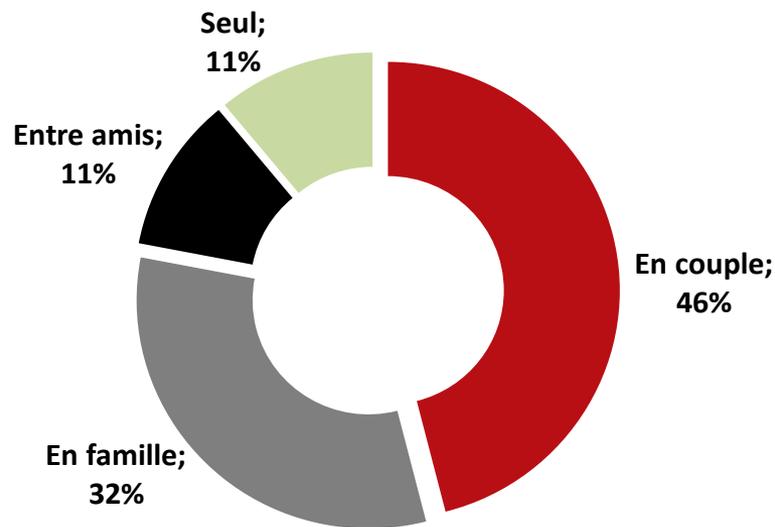
1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.3 Cellule de voyage

Près de la moitié des touristes interrogés sont venus à Québec en couple.

32% sont venus en famille, 11% entre amis et 11% étaient seuls. En moyenne, les cellules de voyage comptaient 1,8 personnes, dont 0,5 enfant de moins de 16 ans.

Lors de ce séjour, quelle était la composition de votre cellule de voyage ?
(n=37)



Nombre de personnes dans la cellule de voyage Incluant le répondant

1 : le répondant était seul	11%
2	46%
3 +	43%
<i>Moyenne :</i>	<i>1,8</i>

Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans la cellule de voyage

Aucun enfant de moins de 16 ans	73%
1 à 3	27%
4 +	0%
<i>Moyenne :</i>	<i>0,5</i>

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.4 Localisation de l'hébergement

Un peu moins de la moitié (46%) des touristes qui ont séjourné à Québec en hébergement collaboratif résidaient dans le Vieux-Québec (16% à l'intérieur des murs et 30% à l'extérieur).

- Le tiers étaient quant à eux hébergés dans un des quartiers périphériques de la basse-ville (22%) ou de la haute-ville (14%).
- Une minorité ont choisi un hébergement dans un autre arrondissement que La Cité–Limoilou (8%), ou encore à l'extérieur de la ville (3%).

Quartiers d'hébergement choisis lors du dernier séjour à Québec

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Dans le Vieux-Québec, à l'intérieur des murs/fortifications	16%
Dans le Vieux-Québec, hors des murs/fortifications (Vieux-Port, Saint-Jean-Baptiste)	30%
Dans un quartier voisin du Vieux-Québec de la basse-ville (Saint-Roch, Saint-Sauveur, Limoilou)	22%
Dans un quartier voisin du Vieux-Québec dans la haute-ville (Montcalm, Saint-Sacrement)	14%
Dans les arrondissements Beauport, Charlesbourg, Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge, Les Rivières, La Haute-Saint-Charles	8%
Dans un autre secteur (ex. Wendake)	8%
En périphérie de la ville (Île d'Orléans, Côte-de-Beaupré, Jacques-Cartier, Portneuf)	3%
Je ne me souviens plus	5%

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.5 Formule d'hébergement

Lors de leur dernier séjour à Québec, 51% des touristes interrogés ont séjourné au moins une nuit dans un appartement ou un condo en hébergement collaboratif et 43%, toujours en hébergement collaboratif, ont loué une chambre.

- Seulement 11% ont passé au moins une nuit dans un hôtel, auberge ou un autre établissement commercial.
- Mentionnons aussi que, pour la quasi-totalité des répondants, il s'agissait d'un voyage d'agrément.

Formules d'hébergement choisies lors du dernier séjour à Québec

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Appartement / condo en hébergement collaboratif	51%
Chambre en hébergement collaboratif (de type Airbnb, HomeAway, Homelidays, VRBO, etc.)	43%
Maison complète en hébergement collaboratif	14%
Hôtel, auberge ou autre établissement commercial	11%
Chalet en hébergement collaboratif	3%

Q. Quelle a été la formule d'hébergement choisie lors du séjour où vous avez passé au moins une nuit en hébergement collaboratif dans la région de la ville de Québec?
Si vous avez séjourné dans plus d'un lieu, veuillez indiquer tous ceux qui s'appliquent à votre dernier séjour.

Principaux motifs de séjour

Plusieurs mentions possibles (n=37)

Visite d'agrément / loisirs / vacances	97%
Visite de parents et amis	11%
Voyage d'affaires	0%

Q. Quel était le principal motif de ce séjour ?
Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique.

1. Portrait des touristes ayant séjourné à Québec dans un hébergement collaboratif

1.6 Habitudes de voyage antérieures

En moyenne, au cours des douze derniers mois, les répondants ont séjourné 18 nuits dans un établissement touristique (tous types d'établissements confondus).

De ces 18 nuitées, plus de la moitié (10) étaient en hébergement collaboratif.

Au cours des douze derniers mois (année 2017), combien de nuits approximativement parmi tous vos voyages, avez-vous passées dans un établissement touristique pour lequel vous avez payé ?

Veillez comptabiliser toutes les nuitées, que ce soit dans un hôtel commercial ou en hébergement collaboratif.

(n=37)

1 à 7	35%
8 à 14	14%
15 et +	51%

Moyenne : 18

Combien de nuits parmi celles-ci étaient en hébergement collaboratif ?

(n=37)

1 à 7	46%
8 à 14	19%
15 et +	24%
Aucune	11%

Moyenne : 10

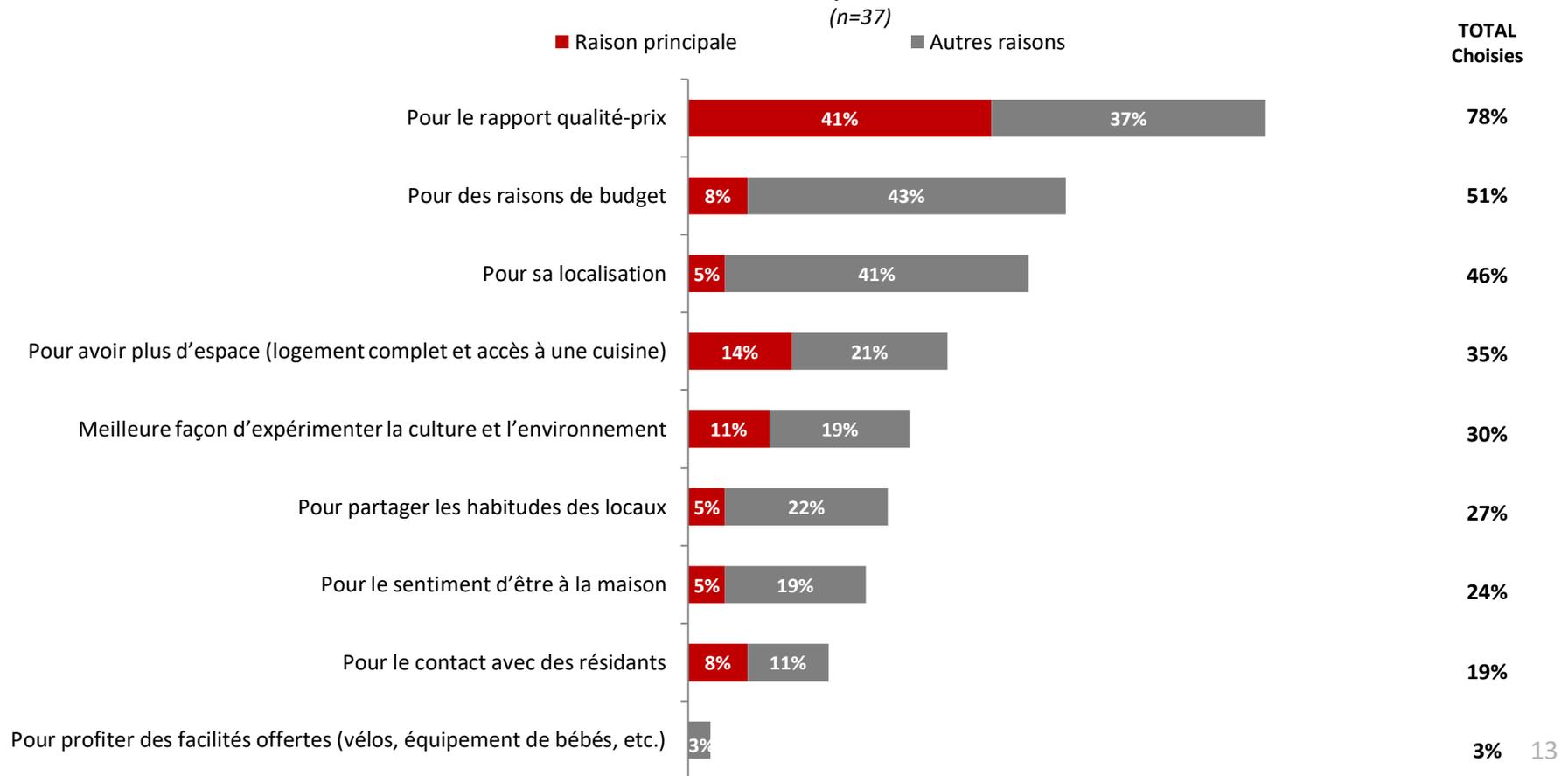
2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif

2.1 Raisons de choisir l'hébergement collaboratif

Les touristes choisissent l'hébergement collaboratif, d'abord et avant tout, pour son rapport qualité-prix.

- Si le **budget** et la **localisation** sont les deux autres motifs les plus populaires, le fait de mieux **expérimenter la culture locale** ou de **partager les habitudes des locaux** font partie des raisons d'environ trois répondants sur dix.

Pour quelle raison principale avez-vous choisi l'hébergement collaboratif ?
Y a-t-il d'autres raisons qui ont influencé votre choix ?



2. Motivations et impacts derrière le choix de l'hébergement collaboratif

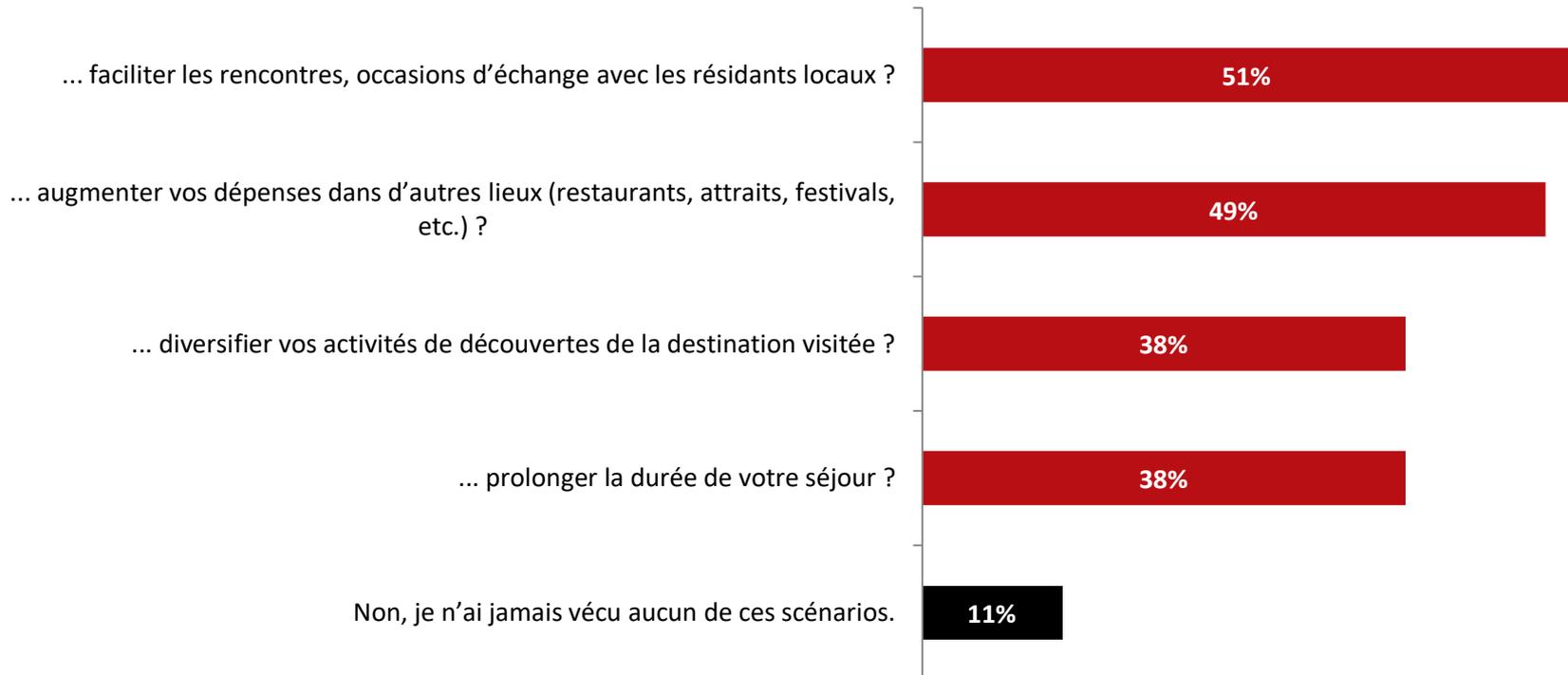
2.2 Impacts sur l'expérience de voyage

Le fait d'utiliser un hébergement collaboratif plutôt qu'un hébergement commercial a pour principaux effets de faciliter les rencontres ou échanges entre les touristes et les locaux, de même que d'augmenter les dépenses touristiques dans les autres commerces et attraits de la destination.

Dans vos expériences passées incluant celle à Québec, le fait d'utiliser un hébergement collaboratif plutôt qu'un hébergement commercial a-t-il déjà eu pour effet de...?

% OUI – Plusieurs mentions possibles

(n=37)



3. Satisfaction à l'égard de l'expérience vécue en hébergement collaboratif à Québec

**Les touristes qui ont séjourné à Québec en hébergement collaboratif sont très satisfaits de leur expérience :
En moyenne, ils y octroient une note de 9 sur 10.**

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quelle est votre satisfaction à l'égard de votre dernière expérience dans un hébergement collaboratif dans la région de la ville de Québec ?
(n=37)

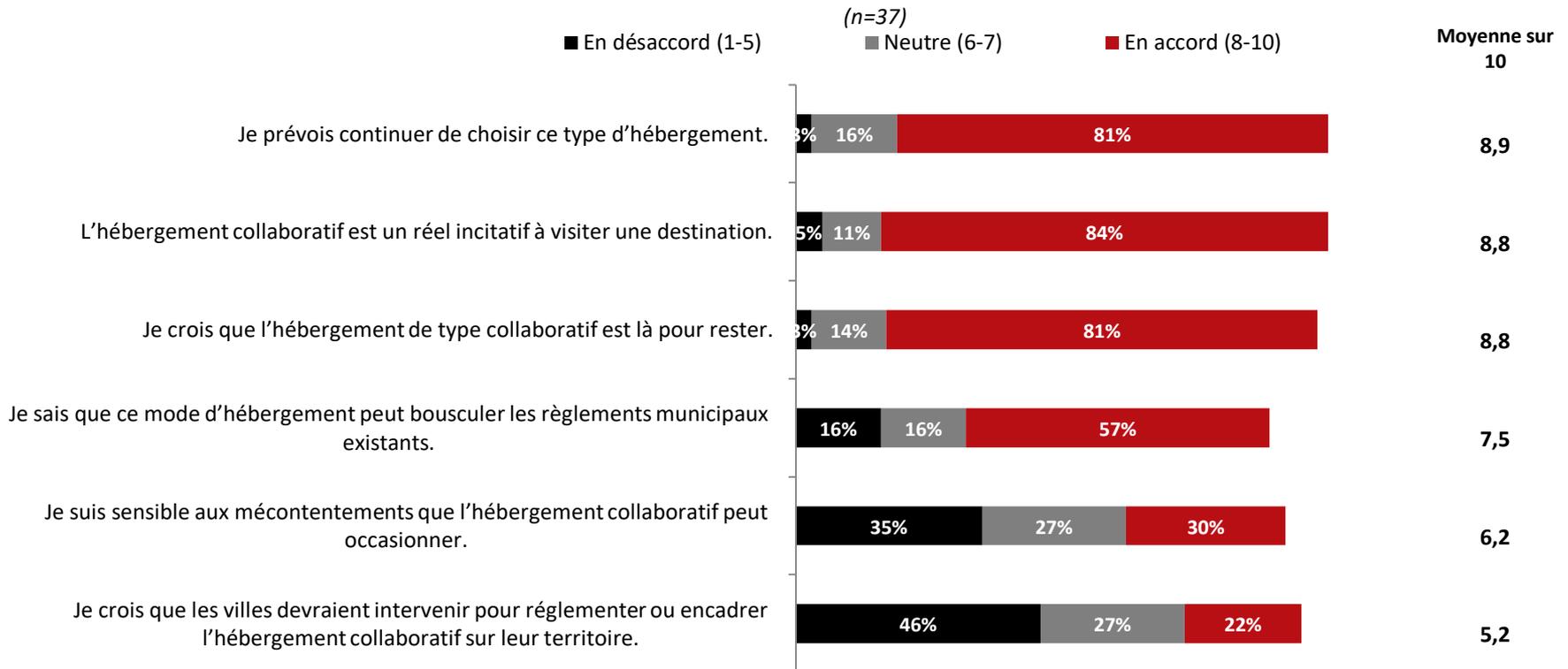
Très satisfait (8-10)	92%
Assez satisfait (6-7)	5%
Insatisfait (0-5)	3%
<i>Moyenne :</i>	9,0

4. Perception des enjeux et de la réglementation

Les touristes interrogés sont convaincus que l'hébergement collaboratif est un réel incitatif à visiter une destination et qu'il est là pour rester. Ils prévoient aussi de continuer à choisir ce type d'hébergement.

- Si plusieurs disent être sensibles aux mécontentements que l'hébergement collaboratif peut occasionner, ils sont toutefois divisés à savoir si les villes devraient intervenir ou non pour réglementer ou encadrer cette pratique.

Veillez indiquer votre degré d'accord à l'égard de chacun des énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant que vous êtes totalement en désaccord et 10, totalement d'accord.



Le complément à 100% représente la non-réponse.

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)