

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.

A photograph of a hotel room bed. The bed is made with white linens, including two pillows and a duvet cover. Two white towels are neatly folded and placed on the bed. In the foreground, a white towel with two small bottles of amenities is visible. The background shows a wooden headboard and bedside lamps.

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)