

Introduction

Airbnb est heureuse de saisir cette occasion de prendre part à la consultation de la ville de Québec au sujet des établissements touristiques. Notre expérience de travail avec les gouvernements des quatre coins du monde a montré qu'une consultation large et réfléchie, s'appuyant sur des faits et des expériences constructives vécus dans d'autres villes, constitue la meilleure façon de parvenir à une issue positive pour les hôtes, les invités, le voisinage et la ville dans son ensemble.

Airbnb est déterminée à travailler en collaboration avec les responsables et les spécialistes de la ville de Québec afin d'élaborer une démarche réglementaire fondée sur des règles justes et raisonnables pour les personnes qui choisissent de partager leur domicile.

Comme vous le savez peut-être, en août 2017, [Airbnb a annoncé le tout premier accord relatif à la taxe sur l'hébergement des touristes au Canada](#). Airbnb sera ainsi en mesure de percevoir et de remettre à Revenu Québec la taxe provinciale de 3,5 % sur l'hébergement au nom des hôtes utilisant sa plateforme de partage de domicile. Les hôtes respecteront ainsi automatiquement leurs obligations fiscales. La plateforme Airbnb est actuellement la seule qui ait conclu une telle entente avec la province et sera désormais en mesure de contribuer substantiellement à l'industrie du tourisme.

Airbnb a également engagé des pourparlers avec le gouvernement du Québec, qui se prépare à revoir le projet de loi 67, qui régit actuellement les séjours locatifs de courte durée.

Ces démarches font d'Airbnb et du gouvernement du Québec des pionniers au Canada en matière de partage de domicile. Nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre cette relation productive.

Qu'est-ce que le partage de domicile?

Il importe de faire la distinction entre le partage de domicile et l'hébergement locatif de courte durée. Le partage de domicile consiste en une utilisation résidentielle particulière qui ne nécessite aucune modification à la désignation de la propriété en raison de la nature occasionnelle de l'activité locative.

Aujourd'hui, les politiques relatives au zonage et à l'aménagement du territoire peuvent restreindre injustement le droit des personnes de partager à court terme leur domicile permanent. Bon nombre de ces règlements, qui visent souvent à empêcher l'exploitation d'entreprises dans les secteurs résidentiels, ont été adoptés avant même l'existence d'Internet et ont été élaborés sans tenir compte de la possibilité que des résidents partagent à l'occasion leur milieu de vie avec des voyageurs et encore moins de la popularité croissante du partage de domicile.

En fait, 81 % des hôtes Airbnb partagent le domicile qu'ils habitent. Il importe donc que toute démarche réglementaire reconnaisse le caractère occasionnel et la nature résidentielle du partage de domicile et prévoie des politiques en tenant compte.

Questions visant à susciter la réflexion



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.)?

La plateforme Airbnb permet de réagir facilement à l'élasticité de la demande et d'augmenter la capacité d'hébergement touristique pendant les festivals (comme le Festival d'été de Québec) et les grandes manifestations sportives (comme les Jeux olympiques) sans qu'il soit nécessaire d'injecter des investissements supplémentaires dans les infrastructures touristiques. Cette plateforme présente notamment l'avantage de répondre efficacement à la demande touristique saisonnière, par exemple lors des périodes de pointe estivales, en permettant aux résidents de partager leur espace pendant leur absence. Cette souplesse permet d'adapter la capacité d'accueil de la ville en fonction de la demande, d'offrir davantage de choix aux voyageurs et d'offrir un complément à l'industrie du tourisme d'accueil plus conventionnelle.

Nous croyons qu'à mesure que grandira l'intérêt touristique à l'égard de la ville de Québec, plus il y aura de la place pour tous les joueurs (hôtels de grande ou petite capacité, gîtes, résidences de tourisme, hébergement collaboratif). Il importera de préserver le choix pour les consommateurs avertis. La plateforme Airbnb comprend également un nombre grandissant d'hôtels-boutiques et de gîtes classiques offrant aux voyageurs indépendants, aux couples, aux familles et aux voyageurs d'affaires toute une gamme de prix et de choix.

Par-dessus tout, Airbnb favorise le tourisme local sain, durable, authentique, diversifié, démocratique et inclusif.

Comment assurer un équilibre et une équité pour toutes les parties prenantes (résidents, hôteliers, locateurs professionnels et occasionnels, commerçants de toute nature, touristes, municipalité et gouvernement)?

Notre plateforme comprend divers types d'hôtes, de l'hébergement occasionnel aux activités de nature plus professionnelle et commerciale. Par conséquent, Airbnb recommande une approche en deux volets en matière de réglementation de l'hébergement locatif de courte durée, soit une approche qui considère le partage de domicile à titre d'utilisation résidentielle et d'activité occasionnelle tout en définissant d'autres critères pour l'hébergement locatif de courte durée commercial, qui constitue une partie importante du secteur de l'hébergement dans les destinations très touristiques comme Québec.

D'après notre expérience, pour favoriser le respect des règlements et faciliter leur application, il est essentiel que les règles offrent suffisamment de souplesse et tiennent compte de la façon dont les hôtes partagent leur domicile.

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?

Nous croyons fermement que le partage de domicile constitue un usage résidentiel de plein droit qui devrait être permis dans tous les secteurs et quartiers de la ville de Québec. L'adoption d'une approche équitable permet de s'assurer que les règlements municipaux ne privilégient ni ne pénalisent aucun



secteur. Chaque résident devrait avoir la capacité de partager son domicile en respectant des règles claires, simples et faciles à suivre.

Devrait-on permettre aux résidents de louer leur lieu de résidence principale à des touristes? Si oui, à quelles conditions?

Par souci d'équité et d'égalité des chances pour tous les citoyens de Québec, nous sommes d'avis que les résidents devraient être autorisés partager toute propriété qui leur appartient ou dont ils sont locataires, sous réserve des conditions suivantes :

- Définir le partage de domicile à des fins résidentielles et l'autoriser dans tous les quartiers et dans tous les types d'habitation de la ville;
- Ne faire aucune distinction entre locataires et propriétaires;
- Alléger les exigences imposées aux hôtes partageant leur domicile à l'occasion afin de favoriser et d'assurer une conformité volontaire;
- Offrir aux hôtes une procédure d'inscription simple par Internet;
- Respecter la vie privée des hôtes qui partagent leur foyer et leur milieu de vie;
- Veiller à ce que les hôtes et les clients soient respectueux des quartiers où a lieu le partage de domicile;
- Permettre aux propriétaires et aux locataires de partager des appartements séparés.

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?

Notre recherche a permis de recenser toute une gamme d'avantages pour les collectivités. Les voyageurs effectuent des achats dans les commerces du quartier et les recettes provenant du partage de domicile demeurent dans la collectivité. Selon un sondage, bon nombre de nos clients affirment avoir prolongé leur séjour grâce à l'argent qu'ils avaient économisé en voyageant grâce à notre plateforme.

Le partage de domicile comporte également des avantages pour nos hôtes, qui sont eux-mêmes résidents de Québec. Les aînés, qui constituent le segment qui connaît la croissance la plus rapide parmi nos hôtes, gagnent invariablement davantage que leurs pairs et sont ceux qui obtiennent les critiques les plus louangeuses. En permettant aux aînés de partager des pièces de leur maison, on leur permet de vieillir chez eux tout en gagnant un revenu de retraite complémentaire. Les travailleurs créatifs abonnés à notre plateforme peuvent également gagner un revenu complémentaire en créant des œuvres artistiques tout en voyageant pour leur travail. Enfin, les entrepreneurs affirment investir dans leur entreprise les recettes provenant du partage de domicile. Ainsi, la plateforme atténue les risques associés à l'entrepreneuriat et permet aux Québécois d'innover pleinement.

La communauté de partage de domicile de Québec

Le partage de domicile fait une véritable différence dans la vie de nos hôtes de Québec.

La grande majorité de nos hôtes sont des Québécois ordinaires – nos amis et nos voisins. Ils sont des hôtes responsables qui partagent leur milieu de vie quelques nuits par mois pour gagner un revenu supplémentaire modeste. L'argent qu'ils gagnent de cette façon les aide à arrondir les fins de mois dans



une ville où le coût de la vie ne cesse d'augmenter – payer les factures, rembourser l'hypothèque et jouir d'une flexibilité accrue.

Nos hôtes Airbnb nous disent que plus de la moitié de l'argent gagné de cette façon contribue à rembourser l'hypothèque et à payer les factures du ménage. On compte parmi ces hôtes des retraités et des personnes dont les enfants ont quitté le foyer familial et qui partagent leurs chambres inoccupées. Il y a aussi de jeunes couples qui comptent sur le partage de domicile pour payer une partie de leur hypothèque ou effectuer des rénovations essentielles.

La décision de bon nombre d'hôtes de partager leur domicile fait suite à des changements relatifs à leur mode ou à leur condition de vie. Il peut s'agir de parents qui disposent de pièces inoccupées dans leur maison lorsque leurs enfants la quittent définitivement ou poursuivent leurs études à l'extérieur de la ville. Il peut aussi s'agir de jeunes familles qui désirent partager une chambre qui sert habituellement à recevoir des membres de la famille. Les hôtes peuvent choisir de partager leur domicile lorsqu'ils sont à l'extérieur afin d'assumer une partie des coûts d'un voyage ou lorsqu'ils rendent visite à leur famille. Grâce à la souplesse qu'offre le partage de domicile avec Airbnb, les hôtes peuvent choisir les périodes auxquelles ils souhaitent partager leur foyer ou certaines parties de celui-ci.

Voici un portrait de notre communauté d'hôtes à Québec :

- Nombre d'hôtes actifs : 2 500
- Revenu annuel type : 4 100 \$
- Nombre de nuits par année pour un hébergement type : 37



Nos hôtes :

- 55 % de femmes
- Âge moyen : 41
- Nombre de nuits types par année : 37

En 2017, nous avons enregistré sur notre plateforme 211 700 arrivées à Québec. Cette même année, les six villes ayant enregistré le plus grand nombre d'arrivées étaient les suivantes : Montréal, Toronto, Paris, Ottawa, Québec et New York.

Confiance et sécurité

La sécurité de notre communauté, tant en ligne que hors ligne, est notre priorité. Jusqu'ici, on a comptabilisé plus de 300 millions d'arrivées dans les lieux d'hébergement Airbnb et seulement quelques rares incidents négatifs.

Malgré tout, nous nous efforçons constamment d'améliorer notre plateforme, nos politiques et nos mesures de protection parce qu'un seul incident est un incident de trop.

En fait, Airbnb est doté d'un service chargé expressément de la confiance et de la sécurité et possédant des bureaux à San Francisco, Portland, Dublin et Singapour. Notre équipe est constituée d'ingénieurs, de préposés à l'assistance aux voyageurs accessibles en tout temps, de spécialistes des données, de gestionnaires de produit, de concepteurs, d'agents de liaison chargés de l'application de la loi, de gestionnaires de crise et de spécialistes de la défense des victimes, qui s'ajoutent à nos spécialistes en matière de politiques, de protection des renseignements personnels, de cybersécurité, d'assurances et de fraude. Toutes ces personnes travaillent de concert pour assurer la sécurité de notre communauté.

Mesures de sécurité précises

- **Évaluation des risques** : Afin d'empêcher d'emblée les « mauvais joueurs » d'avoir accès à notre plateforme, nous évaluons à l'avance les risques liés à chaque réservation sur Airbnb. Nous disposons d'un système de détection qui s'appuie sur l'apprentissage automatique et l'analyse prédictive pour mesurer en temps réel des centaines de facteurs à signaler et bloquer toute activité suspecte. Lorsque nous détectons un comportement préoccupant, notre équipe met en œuvre diverses mesures, notamment le retrait complet d'un utilisateur de la plateforme.
- **Vérification des antécédents et listes de surveillance** : Aucun système de vérification des antécédents n'est infaillible; néanmoins, nous contrôlons tous les hôtes et les voyageurs à l'échelle mondiale en fonction de listes de surveillance pour des affaires réglementaires, pénales ou liées à des actes terroristes. Pour les résidents des États-Unis, nous procédons aussi à un contrôle visant à relever les condamnations antérieures pour actes délictueux, l'inscription sur les registres de délinquants sexuels et les méfaits graves. Nous collaborons avec d'autres gouvernements dans le monde afin de manière à renforcer la vérification des antécédents.



- **Protection des comptes** : Notre plateforme sécurisée garantit la protection de votre argent et de vos renseignements personnels. Nous utilisons divers moyens pour protéger votre compte Airbnb, y compris l'authentification à facteurs multiples en cas de tentative de connexion à partir d'un nouvel appareil.
- **Prévention des fraudes** : Les faux utilisateurs, les listes factices et les représentations trompeuses n'ont pas leur place au sein de notre communauté, et nous mettons en place un dispositif de protection à niveaux multiples afin de limiter le plus possible ce type d'escroqueries. Pour vous protéger, assurez-vous de rester sur la plateforme sécurisée d'Airbnb à toutes les étapes du processus, que ce soit la communication, la réservation ou le paiement.
- **Sécurité des logements** : Nous offrons des ateliers portant sur la sécurité avec les hôtes et les services d'incendie locaux afin que notre communauté bénéficie de conseils à jour de la part de spécialistes de premier plan. En outre, nous offrons aux hôtes des [détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone gratuits](#) ainsi que des fiches de sécurité en ligne qui contiennent des renseignements importants, notamment les numéros d'urgence, l'emplacement des extincteurs et des avertisseurs d'incendie de même que les voies d'issues de secours, afin que les clients sachent comment réagir en cas d'urgence.
- **Profils** : Tous les membres de la communauté d'Airbnb disposent d'un profil qui comporte leurs informations personnelles et des renseignements concernant leur logement. Pour faire une réservation ou héberger des voyageurs, vous devez fournir votre nom complet, votre date de naissance, une photo, votre numéro de téléphone, vos informations de paiement et votre adresse de courriel. Les hôtes peuvent également exiger que les voyageurs présentent une pièce d'identité délivrée par le gouvernement avant de réserver leur logement, et sont tenus de faire de même.
- **Messagerie sécurisée** : La plateforme d'Airbnb offre aux voyageurs et aux hôtes un moyen simple et sûr de faire connaissance avant de réserver un logement ou d'approuver une réservation. Notre messagerie sécurisée basée sur notre plateforme permet aux deux parties de se poser des questions avant de faire une réservation ou de l'accepter, et d'établir des attentes claires, une démarche que nous recommandons fortement. De plus, notre messagerie permet aux hôtes et aux voyageurs de rester en contact pendant le séjour, au besoin, afin de s'assurer que tout se passe bien.
- **Commentaires** : En outre, vous pouvez vous appuyer sur les avis des membres de notre communauté mondiale. Pour savoir ce que des clients précédents ont pensé d'un hôte ou d'un logement que vous envisagez de réserver, ou connaître l'avis d'un hôte au sujet d'un voyageur que vous pourriez héberger, il vous suffit de consulter leurs commentaires. Les clients et les hôtes s'évaluent mutuellement, mais seulement une fois le séjour terminé; vous savez ainsi que leurs commentaires sont fondés sur une expérience réelle.
- **Service mondial d'intervention et d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7** : Dans les rares cas où un problème se présenterait, les équipes du service à la clientèle, de la garantie et de la sécurité d'Airbnb sont à votre disposition tous les jours, 24 heures sur 24, partout dans le



monde, et peuvent vous offrir un service dans 11 langues, qu'il s'agisse de réservations, de remboursements ou de programmes d'assurance. Par exemple, si, une fois sur place, vous constatez qu'un logement ne correspond pas à ce qui était annoncé, vous pouvez contacter notre équipe pour obtenir de l'aide.

- **Garantie Hôte** : Les hôtes sont protégés par notre [Garantie Hôte de 1 000 000 \\$CAD](#), qui couvre les dommages aux logements jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$CAD – c'est gratuit pour tous les hôtes et toutes les réservations.
 - À ce jour, plus de 300 millions de clients ont séjourné dans des logements inscrits auprès d'Airbnb. En 2017, plus de 49 millions de voyageurs ont réservé des logements Airbnb dans le monde. Des dommages matériels importants (réclamations concernant des dommages de plus de 1 000 \$ remboursés par notre programme Garantie Hôte) nous ont été signalés dans 0,004 % des cas seulement. Vous pourriez ainsi accepter une nouvelle réservation chaque jour pendant plus de 63 ans sans demander d'indemnisation pour des dommages importants en vertu de notre Garantie Hôte.
- **Assurance** : Notre [Assurance Hôte](#) offre une protection supplémentaire aux hôtes qui hébergent des voyageurs, en cas de réclamations de tiers pour des dommages matériels ou des lésions corporelles, jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$CAD.

Faits et mythes relatifs au partage de domicile

Compte tenu de sa popularité croissante auprès des hôtes et des voyageurs, le partage de domicile suscite de nombreuses réactions. Alors que bon nombre sont favorables à la location de logements entre particuliers et reconnaissent ses avantages appréciables, d'autres soulèvent des préoccupations. Certaines sont justifiées, tandis que d'autres ne sont pas fondées et reflètent la mentalité « pas dans ma cour » et les intérêts de ceux qui profitent du système actuel.

Afin d'élaborer une réglementation efficace et équitable en matière de partage de domicile, il faut confronter les idées fausses. Si les mythes relatifs à cette pratique sont réfutés, il sera plus facile de créer des règles pratiques et équilibrées qui témoigneront d'un respect pour les hôtes, les voisins et les villes dans leur ensemble.

Certains ont proposé que le partage soit limité aux résidences principales. Nous croyons que si la souplesse est réduite, de nombreux hôtes responsables ne pourront pas continuer de partager leur domicile, par exemple dans les cas suivants :

- Un hôte loue de l'espace à des étudiants de niveau universitaire ou collégial pendant l'année scolaire et héberge des visiteurs pour de courts séjours durant l'été.
- Un logement est habité une partie de la semaine par le propriétaire ou un locataire dont la résidence principale se trouve à l'extérieur de Québec.
- Un propriétaire utilise fréquemment un logement séparé, une maison de ruelle ou une maison-pavillon pour héberger des membres de sa famille, par exemple des grands-parents ou



des enfants adultes, ou encore des amis en visite; une location à long terme n'est donc pas possible.

Ces logements ne seraient pas offerts autrement sur le marché locatif à long terme, et des règles justes et raisonnables concernant la location entre particuliers devraient offrir la souplesse qui permettrait aux hôtes de continuer de partager leur maison ou leur habitation. En outre, une approche raisonnable à cet égard devrait prévoir des règles claires pour les hôtes qui offrent depuis longtemps des logements de fonction meublés pour une location de courte ou moyenne durée à des voyageurs d'affaires de partout dans le monde. Nous croyons qu'il s'agit d'un besoin appelé à augmenter dans le contexte de l'économie dynamique de Québec.

Mythe : La concurrence d'Airbnb nuit aux hôtels traditionnels, qui constatent une baisse de leur taux de fréquentation.

Fait : Le partage de domicile offre aux visiteurs des options d'hébergement adaptées à leurs besoins, et leur permet de découvrir des quartiers particuliers en restant près de leur famille et de leurs amis.

Le tourisme représente aujourd'hui 10 % du PIB mondial. Tandis que le partage de domicile a gagné en popularité, les hôtels en ont fait autant. Au Canada, le taux de fréquentation des hôtels a grimpé de 10 %, passant de 68 % en 2010 à 78 % en 2016. Depuis 2011, le tarif quotidien moyen dans les hôtels a augmenté de 40 \$ dans l'ensemble du pays.

En fait, selon un rapport de 2017 de Colliers International sur l'investissement dans les hôtels au Canada, l'industrie de l'immobilier hôtelier a affiché une performance record en 2016, année où le secteur a réalisé des transactions de l'ordre de 4,1 milliards \$, le deuxième montant le plus élevé jamais enregistré, qui représentait une augmentation de près de 70 % sur douze mois.

À Québec, les hôtels et la location de domiciles de particuliers offrent aux visiteurs un large éventail d'options d'hébergement qui conviennent à leurs besoins. Plutôt que de représenter une concurrence directe, le partage de domicile permet de s'adapter à un marché touristique en croissance, tant au pays qu'à l'étranger.

Les logements Airbnb présentent une plus grande diversité de prix, des emplacements plus variés et pratiques et un hébergement plus confortable qui offre des commodités, notamment une cuisine, une salle de lavage ou plusieurs chambres à coucher.

Mythe : La conformité sur une base volontaire ne fonctionne pas dans le cas de l'hébergement de courte durée.

Fait : Des règles équitables et faciles à respecter constituent le meilleur moyen d'atteindre la conformité. Les règles doivent tenir compte du fait que la plupart des hôtes hébergent des voyageurs de façon occasionnelle.

Par exemple, dans les villes américaines qui ont adopté un processus d'inscription plus lourd il y a quelques années, le taux de conformité peut se limiter à 25 %. En revanche, les villes qui ont facilité la



tâche pour leurs habitants, par exemple en permettant l'inscription en ligne, ont constaté très rapidement un taux de conformité beaucoup plus élevé.

Nos hôtes sont des ambassadeurs passionnés de Québec, de ses quartiers et de ses communautés, mais surtout, ils veulent respecter la loi. Nous voulons que la démarche soit la plus simple possible pour tout le monde.

Conclusion

Airbnb s'engage à adopter une approche équitable et sensée à l'égard de la réglementation du partage de domicile et des locations à court terme. Nous espérons que le présent document aidera la ville de Québec à élaborer un cadre réglementaire équilibré et modéré. Nous croyons pouvoir jouer un rôle important en veillant à ce que les hôtes continuent d'héberger des voyageurs d'une manière qui soit profitable pour la ville de Québec et pour l'ensemble de sa population.

Le partage de domicile a une incidence bien réelle sur la vie de nos hôtes et sur le bien-être de leurs familles. Les hôtes gardent 97 % des revenus découlant de chaque réservation, ce qui les aide à payer les factures ou les frais liés à l'habitation. Nous voulons que nos hôtes puissent continuer de partager leurs domiciles pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles.

Nous nous réjouissons à la perspective de travailler de concert avec le conseil municipal de Québec, son personnel et ses groupes de réflexion pour établir des règles claires, équitables et faciles à appliquer en ce qui a trait au partage de domicile.