

# **Un rayonnement supplémentaire pour Québec et les bienfaits d’Airbnb**

**Déposé à la consultation citoyenne sur  
l’hébergement touristique dans la ville de  
Québec**

**Antoine Paquin  
Citoyen du Vieux-Québec**

**Le 12 mars 2018**

## **Introduction**

Le principe de l'économie de partage est de plus en plus présent dans nos vies. Que l'on pense à Uber, Lyft ou Airbnb, toutes ces nouvelles technologies façonnent non seulement nos manières de faire ou de penser, mais influencent aussi nos décideurs dans leurs prises de position.

Le mémoire que je livre aujourd'hui à la consultation portera sur l'importance de laisser de l'espace à Airbnb pour plusieurs raisons. Dans les lignes qui suivent, je déclinerai trois avantages de cette technologie qui ne sont pas négligeables, afin d'améliorer considérablement la perception que peuvent avoir nos élus face à cette plateforme de partage. Étant moi-même résident du Vieux-Québec et restaurateur, je suis en mesure de constater qu'il existe des avantages réels à l'utilisation de ce type de plateforme.

Tout d'abord, je traiterai de l'avantage relié à la transparence des opérations sur Airbnb. Ensuite, le fait d'assurer une compétition dans le monde hôtelier est un avantage important pour les consommateurs. Finalement, je terminerai mon plaidoyer en faisant part des avantages offerts par le rayonnement que procure Airbnb à notre ville sur la scène internationale.

### **Argument 1 : Une meilleure transparence pour les réservations**

Il n'est pas rare d'entendre quelques craintes par rapport au service offert par Airbnb. Que ce soit au niveau des appréhensions de certains relativement au voisinage, au vandalisme ou, de l'autre côté, de fausses représentations de la part de l'hôte sur l'état ou la situation de son logement. Toutefois, ces peurs peuvent être réduites par le processus de transparence du site, à l'égard des potentiels locataires, mais aussi envers les hôtes qui reçoivent chez eux les clients de la plateforme.

Les consommateurs de la plateforme ont, en plus d'un accès à plusieurs photos du logement qu'ils souhaitent louer, la possibilité de coter les logements visités. En contrepartie, les hôtes peuvent aussi donner des notes à leurs visiteurs qui seront aussi visibles pour les locateurs subséquents. En d'autres termes, il s'agit d'une surveillance mutuelle entre le consommateur et l'hôte. De plus, afin de réduire les potentiels risques

de fraude ou de dérapage, les utilisateurs de la plateforme sont aussi incités à connecter leur profil à celui de leurs comptes de réseaux sociaux, tels que Facebook, Twitter ou LinkedIn. Cet argument, relevant de la sécurité, permet à un hôte ayant subi des dommages matériels ou ayant eu une mauvaise surprise avec des locataires ayant dérangé le voisinage d'avoir certains recours ou sérieusement affaiblir la capacité de son locataire à utiliser de nouveau le service<sup>i</sup>.

Quant aux risques potentiels reliés au comportement de certains locataires, il ne faut pas perdre de vue que les hôtels ou tout autre type d'hébergement classique ne sont pas nécessairement à l'abri de ce genre de situation. De surcroît, il est très difficile pour un hôtel de « nuire » à un client qui chercherait potentiellement à récidiver dans un autre établissement, comme il est possible de le faire avec une plateforme de type Airbnb. La ville de Québec, ainsi que le gouvernement, pourraient avoir le loisir d'adopter des règlements concernant la sécurité des immeubles d'hébergements touristiques et sur le bon voisinage. De cette manière, une partie des craintes reliées à ces éléments pourrait être écartée. D'ailleurs, Airbnb fournit à ses hôtes des assurances dommages pour ceux qui auraient eu des problèmes de vandalisme ou autre sur leur propriété. Il est néanmoins intéressant de relever que, dans le cas d'un immeuble locatif, aucune garantie de ce genre n'est offerte par la Régie du logement ou du gouvernement<sup>ii</sup>. Il pourrait donc être, théoriquement, plus sécuritaire de louer son logement sur une plateforme comme Airbnb que de le faire de manière plus « classique » avec un bail annuel.

### **Argument 2 : La compétition, la meilleure alliée du consommateur**

L'arrivée de nouveaux acteurs sur un marché a bien souvent des effets positifs sur ceux étant déjà en place. En effet, nous avons été en mesure de le constater dernièrement au Québec avec l'arrivée d'Uber et la réaction de l'industrie du taxi. La mise en place d'une plateforme numérique qui s'est avérée être efficace a forcé l'industrie du taxi à apporter plusieurs changements dans leurs façons de faire et les a obligés à faire un sérieux examen d'introspection. Les débats politiques qui ont suivi l'arrivée d'Uber au Québec doivent servir de leçon et de balises à la réglementation d'Airbnb.

La pertinence d'Airbnb sur le marché québécois est la même qu'avec Uber au cours des dernières années. Offrir un service de qualité supérieure aux clients, à faible coût et, par le fait même, permettre à l'industrie hôtelière existante de revoir certaines pratiques, innover, diminuer ses prix et offrir davantage de services sont tous des avantages que seule une plateforme comme Airbnb peut apporter. Dans une optique d'ouverture des marchés et de libéralisation de ceux-ci, force est d'admettre que le consommateur se retrouve gagnant dans cette situation, où les acteurs touchés ont pour objectif de convaincre le client de choisir leur industrie. Par contre, nous ne devons pas perdre de vue que l'offre d'Airbnb est bien souvent complémentaire à celle des hôteliers. Les deux méthodes sont valables et, selon le type de client, peuvent offrir certains avantages distincts<sup>iii</sup>.

### **Argument 3 : Un outil solide pour un rayonnement incomparable**

Comme mentionné préalablement, en tant que résident du secteur du Vieux-Québec, je suis en mesure de constater l'importance qu'occupe le tourisme pour notre Ville. Québec est une ville où tous ses citoyens peuvent être fiers, de par le rayonnement qu'elle peut avoir à l'étranger, mais aussi chez nous, au Québec et au Canada.

Plateforme prisée par des utilisateurs du monde entier, Airbnb offre un rayonnement majeur aux villes dans lesquelles elle est implantée. Depuis longtemps, la ville de Québec est en opération charme auprès des visiteurs étrangers, afin d'attirer davantage de touristes et des nouveaux habitants. Une application du type d'Airbnb favorise le rayonnement de la ville de Québec auprès de ces visiteurs, faisant en sorte que la ville acquière une visibilité supplémentaire, en plus de ce que l'on peut trouver sur des sites de réservations d'hôtels existants, tels que Trivago ou Booking.com. Airbnb agit en complémentarité avec ce type de sites, alors que je crois que c'est au consommateur de décider quel genre d'hébergement il préfère utiliser lorsqu'il visite un endroit. Dans ce cas, le client se retrouve gagnant sur toute la ligne.

De plus, dans le cas de Québec, il ne faut pas oublier que la plupart des grands hôtels classiques sont situés en dehors du Vieux-Québec, si l'on fait abstraction du

Château Frontenac. Ces derniers, bien souvent à des coûts supérieurs, peuvent être difficiles d'accès pour des voyageurs ayant un budget limité. Ceux-ci se retrouvent donc à loger dans des hôtels situés plus loin, les privant ainsi de quelques « subtilités » de la vie dans le centre-ville de Québec. De plus, certains touristes n'hésiteront pas à loger dans certains hôtels situés carrément en dehors de la ville de Québec, que ce soit à L'Ancienne-Lorette, Saint-Augustin-de-Desmaures, Lévis ou sur la Côte-de-Beaupré, s'ils possèdent un véhicule. À cette situation, quelques problématiques peuvent en résulter : augmentation de la circulation automobile dans le secteur du Vieux-Québec, perte de visibilité au plan international et perte de revenus résultant de la consommation de ces clients dans les commerces de proximité. Il ne faut pas perdre de vue que 11 % des visiteurs au Québec utilisant Airbnb décident de s'installer dans la Vieille-Capitale pour leur voyage, selon les estimations déposées lors des consultations sur le projet de loi 67 en 2015 par la compagnie. Ce pourcentage représentait 10 600 personnes, ce qui n'est pas négligeable pour le rayonnement de Québec.

De plus, le type d'utilisateurs que représentent les clients d'Airbnb représente une bonne façon de varier le tourisme à Québec. L'utilisation d'une plateforme entièrement en ligne de ce genre permet d'attirer une nouvelle clientèle qui, sans la plateforme, ne serait peut-être pas venue à Québec. Cette proportion à Montréal s'élevait à 36 % en 2015. Le fait d'attirer de nouveaux touristes, bien souvent plus jeunes, amène une sorte de vitalité dont la Ville de Québec ne peut ignorer. Il s'agit d'une bonne méthode afin de les attirer, leur faire profiter de la Ville et peut-être même les retenir à Québec, dans un contexte où la Ville est en situation de pénurie de main-d'œuvre.

## **Conclusion**

Comme nous avons été en mesure de le constater, la ville de Québec ne peut ignorer les avantages relatifs à l'implantation d'une plateforme comme Airbnb sur son territoire. La création de cette plateforme et ses avantages reliés aux questions de sécurité et sa transparence lors de réservations permettent de diminuer les craintes véhiculées par l'industrie hôtelière sur ces questions.

De plus, dans un contexte où l'économie est de plus en plus libéralisée, la libre concurrence entre les acteurs hôteliers ne peut pas faire de tort, principalement aux hôtels déjà en place. L'arrivée d'un acteur majeur comme Airbnb pourra forcer l'industrie des hôtels à revoir certaines pratiques et ainsi, offrir un meilleur service aux clients. Tout est à l'avantage des clients, qui peuvent avoir des bons prix sur Airbnb et aussi sur les sites plus classiques de réservations d'hôtels.

Enfin, étant citoyen du Vieux-Québec, je suis pleinement concerné par la visibilité et le rayonnement de notre Ville à l'étranger. Une plateforme comme Airbnb comporte plusieurs avantages pour le tourisme, mais aussi pour les commerces de proximité situés dans le quartier. De surcroît, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, la Ville ne peut ignorer ce bassin potentiel de touristes qui pourrait être tenté par le fait de venir vivre à Québec.

---

i

Airbnb. 2015. *Économie collaborative et hébergement touristique : Mémoire à l'intention de la ministre du Tourisme*, pp. 4-7.

ii

Immofacile.ca. S.d. *La montée en popularité d'Airbnb*. En ligne. <https://immofacile.ca/airbnb/> (page consultée le 5 mars 2018).

iii

Airbnb. 2015., p. 4.