

# Hébergement collaboratif à Québec

Nathalie Carpentier  
Monia Girard

Travail présenté à :  
**Ville de Québec**

Mars 2018

## Lettre d'opinions

D'entrée de jeu, voici qui nous sommes : un petit groupe de « propriétaires occupants » dont les membres résident en périphérie des Quartiers centraux de la Ville de Québec. Par l'intermédiaire de ce document, nous souhaitons présenter nos opinions, idées, expériences et propositions sur les avantages à « collaborer de façon créative pour innover ».

Nous nous prononçons en faveur d'un « cadre légal » simple, facilement accessible et inclusif pour le plus grand nombre, afin de permettre l'essor de l'hébergement dit « collaboratif » dans la grande Ville de Québec.

Étant, ou ayant été hôtes - voire même « superhost » pour certains - sur des plateformes telles qu'Airbnb, vous comprendrez que je m'abstiendrai de nommer mes collaborateurs puisqu'ils n'osent se présenter, ni dévoiler leur identité par peur de représailles... mais :

- nous croyons qu'il est de « notre devoir » de participer à cette consultation publique afin d'apporter le point de vue de « notre côté de la médaille »; nous nous devons de prendre la parole sur « un sujet d'avenir » tel que celui-ci,
- nous sommes imprégnés des valeurs véhiculées par l'économie dite « collaborative », valeurs de partage, d'accueil, d'ouverture à l'Autre et sur le monde, d'équité, de démocratie, de solidarité et d'inclusion,
- nous aimons notre belle ville de Québec et nous sommes fiers de conseiller nos visiteurs sur des coins spéciaux à découvrir, sur nos « coups de cœur » (resto, café, activités de quartier, etc) et ce, en plus des lieux touristiques que tout le monde souhaite voir d'emblée à Québec,
- et, nous sommes d'avis que « *L'économie collaborative (ou du partage) n'est pas une mode, c'est un phénomène de société irréversible.* » (La Presse.ca, 2016)

En partenariat avec la Ville, et les autres instances concernées, nous souhaitons :

- « collaborer » sur un projet innovant qui jettera les bases à cette nouvelle façon d'accueillir les « gens du monde » et qui nous donnera un cadre légal afin de répondre au mieux à cette « nouvelle génération de voyageurs qui cherchent à se rapprocher de la population locale » et dont « la conjoncture économique encourage la recherche d'hébergement à meilleur coût ». (Site de la Ville de Québec – Consultations publics, Mars 2018).

À travers ces pages, nous nous sommes employés à proposer quelques pistes de solutions qui pourraient répondre à certains des enjeux soulevés par la Ville en matière d'hébergement touristique. Nous proposons des solutions simples et pouvant facilement être mises en place assez rapidement afin d'accueillir tous ensemble les touristes qui se bousculeront à nos portes d'ici quelques mois, voire quelques semaines.

En deuxième partie, nous vous proposerons d'« innover » sur le plan local, en réunissant les citoyens des différents quartiers autour d'un ou de plusieurs « projets rassembleurs ».

# 1. Points importants à soulever en matière d'économie collaborative

Les citations suivantes représentent bien les principes de base en matière d'économie collaborative. Ces principes nous guident dans l'orientation à donner à nos discussions. Voici un bref survol des points importants, selon nous, concernant ce type d'économie :

## 1.1 Citations de Nancy Neamtan dans « L'économie collaborative selon Ouishare » (voir réf.)

Présidente-directrice générale du Chantier de l'économie sociale, une corporation autonome qui rassemble les promoteurs et les partenaires de l'économie sociale au Québec, depuis 1996.

- « [...] *l'économie collaborative regroupe l'ensemble des pratiques et modèles économiques basés sur les structures horizontales et les communautés, qui transforment la façon dont on vit, crée, travaille.* »
- « [...] *une communauté, un accélérateur d'idées et de projets dédié à l'émergence de la société collaborative : une société basée sur des principes d'ouverture, de collaboration, de confiance et de partage de la valeur.* »
- « [...] *la véritable économie collaborative travaille dans l'esprit du partage de la richesse et construit son modèle de développement à travers des valeurs de démocratie, de solidarité et d'inclusion.* »

## 1.2 Citations de Guillaume Lavoie dans « Rosemont et la révolution de l'économie collaborative » (La Presse.ca, 2016, voir aussi le lien vers une brève biographie de lui)

- « *Quand on y pense deux minutes, c'est logique : pourquoi ne pas utiliser les espaces existants plutôt que d'en construire d'autres qui risquent d'être sous-utilisés à leur tour? C'est le même principe - l'utilisation de la capacité excédentaire - qui pousse les gens à afficher leurs appartements sur Airbnb, à proposer leurs services de chauffeur à Uber, à échanger des objets sur Swapsport ou à offrir leur voiture sur Turo.* »
- « *L'économie collaborative, « c'est là où le monde s'en va », mais aussi un retour dans le passé. C'est les valeurs de la ruralité en ville : « Je te prête ma scie électrique, tu m'aides à faire mes confitures. » Ça fonctionne à la campagne parce que tout le monde se connaît. En ville, ce qui rend son existence possible, c'est l'évaluation entre les pairs. Dans l'économie de partage, il y a le fournisseur de service et le client. Et tous les deux s'évaluent [...] L'information est accessible à l'ensemble de la communauté sur toutes les plateformes. Résultat : si ma réputation n'est pas assez bonne, je vais être rapidement exclu, ce qui rend la communauté meilleure.* »
- « *Si l'État veut être capable de continuer à jouer son rôle, il doit être capable de **modifier la façon** dont il joue ce rôle dans le cadre de l'économie collaborative. C'est ça qui est le plus fondamental.* »
- « *Il faut légiférer de manière intelligente. Je suis convaincu qu'il y a moyen de mettre au point des façons de faire qui nous permettront d'**intégrer les nouveaux modèles sans détruire les anciens.*** »
- « *L'innovation dans l'ordre et dans la discipline, ça n'existe pas. Par définition, l'innovation, c'est de remettre en cause un statu quo. **Tu n'inventes pas l'ampoule électrique en améliorant la chandelle.*** »

## 2. « Encadrer afin de mieux permettre »

(citation de Guillaume Lavoie alors Conseiller municipal, La Presse.ca, 2016)

Dans l'optique de légiférer, nous proposons la vision de M Lavoie : « *encadrer une pratique d'économie de partage pour mieux la permettre.* » (La Presse.ca, 2016) Cette approche aidera à établir un « cadre légal » simple, facilement accessible et inclusif pour le plus grand nombre.

Étant donné que nous sommes des propriétaires de maison (1.) et de petits blocs appartements (2.), ce sont les secteurs que nous connaissons le mieux. Nous vous proposerons des solutions en lien avec les réalités de ces catégories de locateurs.

Toutefois, dans l'esprit « d'inclure le plus grand nombre » mais aussi suite à la lecture des statistiques qui suivent, nous avons ajouté un 3e type de locateurs : les « locataires de logements de longue durée ». Voici des chiffres que nous trouvons inquiétant :

- « *Les répondants qui utilisent les services d'Airbnb en tant qu'hôte le font plus souvent dans un logement qui ne leur appartient pas :*
- *Louent un ou des logement(s) afin d'y loger des personnes via Airbnb — 37,9%*
- *Hébergent d'autres personnes via Airbnb dans le logement d'un ami, d'un membre de la famille ou d'un proche — 34,6%*
- *Hébergent d'autres personnes via Airbnb dans leur propre logement — 27,4% »*  
(OCR, 2017, p.30)

### 2.1 Types de « locateurs » visés par notre proposition

➤ Il s'agit de :

1. Propriétaire d'un (1) logement, condo, maison ou autres, occupé par un résident permanent la majorité du temps ou défini comme résidence familiale ou étant considéré comme la propriété principale du dit propriétaire.
2. Propriétaire occupant ou non, d'un (1) bloc d'appartements locatifs traditionnels pouvant contenir de 2 à 6 logements maximum. Les édifices à condos sont exclus.
3. Locataires de logements de longue durée qui souhaitent louer leur logement entier, et qui sont aussi les résidents permanents des dits logements la majorité du temps.
  - Considérant qu'ils ne sont pas « propriétaires des lieux », ils devront au préalable et impérativement avoir obtenu l'autorisation écrite de leur propriétaire et pris entente avec eux quant aux modalités acceptables par les deux parties.
  - Le contrat légal de ces modalités (canevas) sera rédigé - au même titre que les baux le sont actuellement - par une instance gouvernementale telle que la Régie du logement par exemple, et pourra inclure des thèmes comme : assurances, répartition équitable des profits, instauration des règlements de la maison à remettre aux visiteurs, etc.

## 2.2 Conditions proposées

- a) Le résident permanent ne sera pas présent lors du séjour des visiteurs puisque ces derniers réservent pour le logement entier.
- b) Le nombre de jour de location par année sera à déterminer selon les « types de locateurs » :
  - Types 1 et 2 : Selon la demande touristique du marché à Québec  
Exemple de calcul : période estivale (90 jrs) + période des Fêtes (14 jrs) + Carnaval de Québec (14 jrs) + semaine de mars (7 jrs) = 125 jours par an (environ).
  - Type 3 : De façon occasionnelle  
Exemple : un maximum 21 jours par an (3 semaines), correspondant au nombre de jours moyen des vacances annuelles.
- c) Permis et affichage
  - Le coût annuel du permis « résidentiel » est calculé en fonction du nombre d'unité à louer et du type de « locateurs ». La grille de calcul du prix est moins élevée - que les locateurs « commerciaux » - dû au fait que c'est de type « résidentiel ».
  - Détenir un permis de catégorie « résidentiel » qui sera dûment affiché sur les sites de location. Ce pourrait être un numéro de permis avec code qu'on peut facilement scanner pour valider (comme les policiers avec les plaques d'immatriculation).
- d) Contingentement  
Le contingentement pour les types de « locateurs » 1 et 2 :
  - 50% autorisé en hébergement de courte durée. L'autre 50% occupé (ou vacant) par des locataires de logements de longue durée et/ou par le propriétaire occupant. Il y aura donc entre 1 et 3 logements par petit édifice qui pourront être loué en mode « court durée » ou encore, l'équivalent de maximum 50% de la superficie habitable si les logements ne sont pas tous de la même grandeur, ou n'ont pas tous le même nombre de pièces.
- e) Les unités à louer ne seront pas identifiées sur les bâtiments mais – par courtoisie et respect du voisinage – les propriétaires seront tenus d'aviser leurs locataires et voisins d'immeuble.
- f) Aucun changement de zonage, seulement une demande d'ajout d'usage complémentaire pour ces types dit « résidentiels »

## 2.3 Soutien du citoyen, de la part de la Ville et/ou des organismes dont c'est la mission

- Aider à devenir des travailleurs autonomes en hébergements (gestion touristique, etc.)
- Fournir aux hôtes les outils nécessaires à la meilleure promotion qui soit des attraits de la Ville.
- Former les gens à l'accueil et à tout ce que ça comporte.
- Se démarquer par l'offre unique de chacun des logements (personnalité des propriétaires, aménagement, photographies)

### 3. Les enjeux pris en compte dans nos propositions

Suivant le « cadre légal » que nous venons de proposer, nous croyons que les enjeux suivants, qui ont été soulevés majoritairement par la Ville, seront pris en compte (en tout ou en partie) voire même, améliorés. Dans chacun de ces enjeux sont indiqués les avantages reliés à notre proposition :

(Référer au Site de la Ville de Québec – Hébergement touristique – Les enjeux, Mars 2018)

#### 3.1 Offre et demande en matière d'hébergement touristique

##### *Besoins et attentes des touristes*

➤ *Prix, fonctionnalité, originalité, luxe, localisation, services, etc.*

- « *Un autre aspect important des plateformes est qu'elles ne peuvent offrir les mêmes standards que l'industrie hôtelière aux visiteurs et misent surtout sur le côté communautaire et abordable du service proposé. Si l'hébergement est plus accessible, alors il est évident qu'un plus grand nombre pourrait en profiter, d'où l'idée de « démocratisation du voyage »*

(Gervais, M, 2017, p.19)

- Les témoignages que nous recevons des visiteurs, tendent à corroborer l'affirmation précédente. Si le prix des offres de logements pour les touristes qui voyagent « en groupe » n'était pas « abordable », ils ne pourraient se permettre de voyager au Québec. L'avantage en est donc que cette offre entraîne des retombées économiques accrues pour la Ville, dû à ce type de clientèle.

##### *Perspectives de développement de l'industrie touristique*

- Aspect « zone tampon » d'Airbnb : saison touristique versus saison morte. Étant des propriétaires occupants, nous offrons nos logements dans les temps forts de l'année. Autrement, en saison morte, nous occupons nous-même ces-dits logements.
- C'est une magnifique publicité gratuite qui est offerte par les citoyens qui ont à cœur de faire découvrir leur quartier.
- Visibilité à l'échelle mondiale via les différentes plate-formes.
- « *Si les touristes qui utilisent Airbnb dépensent où ils résident, alors la plateforme peut également aider à disperser les retombées économiques en dehors des quartiers touristiques, puisque les offres d'hébergements Airbnb couvrent un plus large territoire que l'offre hôtelière pour la majorité des grandes villes.* »

(Gervais, M, 2017, p.19)

Petite parenthèse : concernant l'exode des « locaux » des quartiers centraux, nous nous demandons :

- Cette problématique n'existait-elle pas déjà dans les vieux quartiers avant l'arrivée de l'hébergement de type Airbnb?
- Pour ce qui est du zonage touristique, est-ce qu'il y en aurait « trop » à l'intérieur des fortifications. Est-ce qu'une partie du problème ne serait pas aussi en lien avec la densité de zonage touristique autorisé dans ces mêmes quartiers?
- Est-ce que les familles ont vraiment le goût d'aller habiter les vieux quartiers?

- Est-ce que le problème ne se situe pas plus au niveau des commerces de proximité qui se retrouvent avec une baisse de clientèle durant la saison morte?
  - L'objectif ne serait-il pas alors de favoriser le « tourisme à l'année » en développant des offres de services touristiques partout sur le territoire de la Ville et en banlieue afin de les attirer?
  - Selon notre expérience, nous pouvons dire qu'une fois en Ville, même si les touristes logent dans les quartiers périphériques; le Vieux Québec est incontournable, d'où le maintient et possiblement aussi la sauvegarde des commerces de proximité.
- *Types d'établissement (hôtel, résidences de tourisme, hébergement collaboratif, etc.), localisation*
- Offre « complémentaire » aux différentes catégories d'établissements d'hébergement touristique puisque ce type d'hébergement ne vise pas la même clientèle.

### 3.2 Économie et fiscalité

#### *Besoins économiques des locateurs*

➤ *Maintien de la propriété par des revenus d'appoint et l'économie de partage*

- Création d'emplois à titre de travailleur autonome.
- « Sur le site d'Airbnb, on y expose quelques données statistiques qui démontrent les effets positifs de la plateforme sur les milieux de vie, dont celui du revenu supplémentaire. On y affirme :
  - que « 52% des hôtes sont des ménages à faibles ou moyens revenus »,
  - que « 53% affirment que l'hébergement les aide à rester chez eux » et
  - que « 48% des revenus sont utilisés pour payer les dépenses courantes comme le loyer et la nourriture » (Airbnb, 2016).
  - D'après ces données, 81% des hôtes Airbnb partagent le logement avec les voyageurs également. »

(Gervais, M, 2017, p.18)

- Selon la statistique suivante, nous constatons que, pour le moment, peu de gens font de l'hébergement de ce type afin d'y « gagner leur vie »

*« L'activité d'hôte sur Airbnb semble être plus un loisir et un moyen d'améliorer un peu son pouvoir d'achat : « L'offre de services d'hébergement d'autres personnes sur Airbnb ... »*

- *Constitue un loisir — 48,8%*
- *Constitue un moyen de gagner un supplément de revenu — 46,4%*
- *Constitue un moyen d'augmenter considérablement mon revenu — 4,8%*
- *Constitue ma source de revenu principale — 0,0% »*

(OCR, 2017, p.30)

### 3.3 Les milieux de vie et l'intégration des établissements touristiques

#### *Maintien et développement d'un inventaire de logements accessibles aux résidents*

- Selon ce que nous proposons, nous croyons qu'il n'y aura pas ou alors très peu d'impact sur la diminution du parc locatif dans les quartiers périphériques.
  - Disponibilité de logements pour les « locaux » : de 1 à 3 logements par petits blocs d'appartements resteront obligatoirement disponibles pour les « locaux ».

#### *Cohabitation et bon voisinage*

##### ➤ *Nuisances (bruit, matières résiduelles, et autres)*

- Si le propriétaire veut garder ses locataires et être en bon terme avec ses voisins, il va s'assurer auprès des touristes qu'il n'y ait pas de nuisance au niveau du bruit. Et s'il y en a, il sera le premier à intervenir pour que ça cesse, surtout s'il est un propriétaire occupant.

##### ➤ *Sentiment de sécurité*

- Avec l'expansion d'Airbnb, comment peut-on rassurer les gens du voisinage qui ont peur des étrangers ? - qui ont peur de perdre leur sécurité ?
  - En informant le voisinage immédiat des activités d'hébergement.
  - En leur parlant du système d'attribution des étoiles mis en place par Airbnb qui permet à l'hôte de choisir ses visiteurs.
  - En les informant que chaque visiteur doit, avant de réserver, accepter les conditions et les règlements propres au lieu de location et à un bon voisinage, et que cette même feuille de conditions et règlements est laissée dans le logement en guise de rappel.
  - Que les autorités et les médias en fassent la promotion de façon positive.

##### ➤ *Désir d'accueil, d'échange et de partage (résidents – visiteurs)*

- Accueillir les touristes « d'une autre façon » : aspect humain, personnalisé.
- Offrir des hébergements « comme s'ils étaient à la maison... chez nous ».
- Développer un service personnalisé, veiller à ce que nos visiteurs aient de belles expériences et repartent avec l'envie de revenir et/ou de nous référer à leur famille et amis. Vivre « l'ici et maintenant » tout en stimulant l'envie de revenir dans l'avenir.
- Décentraliser l'offre aide à désengorger le Vieux Québec et les quartiers centraux, pour que les visiteurs voient la réalité de Québec à partir de d'autres quartiers et aient accès aux gens « locaux ».
- Ce qu'il y a de « révolutionnaire » avec ce type d'hébergement, c'est l'aspiration à créer des liens entre les touristes et les locaux.



## ***Développement économique et économie locale***

### ***➤ Apport de l'hébergement touristique aux autres activités du quartier***

- Répartition de « la richesse » sur toute la Ville; participe à l'économie des quartiers.
- En permettant l'hébergement dans les zones résidentielles périphériques, ça amène de l'argent supplémentaire à la Municipalité (via les taxes d'hébergement et permis) ce qui aidera à revitaliser les quartiers moins attrayants pour les touristes et favorisera le développement de nouveaux attraits touristiques dans ces quartiers ... qui entraînera des séjours prolongés dans la Ville.
  - Le secteur touristique de Québec est relativement petit, et souvent en 2-3 jours les gens ont fait le tour et se déplacent vers d'autres attraits, dans d'autres villes. Alors si la volonté est de faire que les touristes restent plus longtemps à Québec, il serait bien de faire encore plus de développement en ce sens. Et l'hébergement offert « hors zonage touristique établie » permet la répartition et la découverte par les touristes, d'un plus large éventail de possibilités.

### ***➤ Besoins de la population et des touristes en matière de services de proximité***

- *« De plus, si les touristes dépensent moins en hébergement, ils pourront peut-être en dépenser davantage dans la ville qui les accueille, et ainsi faire profiter l'économie locale. Selon les données de Airbnb nommées précédemment :*
  - *les utilisateurs de Airbnb restent 2,1 fois plus longtemps dans le pays d'accueil que les clients des hôtels,*
  - *dépensent 2,1 fois plus que les autres touristes et*
  - *près de la moitié de leurs dépenses sont faites au sein des quartiers où ils résident (Airbnb, 2016). »*

(Gervais, M, 2017, p.19)

#### 4. Le golf, façon réinventée...

Afin de bien illustrer ce qui va suivre dans les prochaines sections, nous vous présentons une petite histoire qui illustre bien le propos que nous souhaitons soutenir.

Vous serez à même de constater que cette histoire n'a rien de banal dans le contexte actuel de l'économie collaborative et des tentatives des gouvernements mondiaux de légiférer en la matière. C'est d'ailleurs ce qui fait qu'elle est citée puisque le parallèle est très intéressant et facile à faire.

La voici :

*« Les colons anglais vivaient à Calcutta depuis un bon moment. Ils s'étaient relativement bien adaptés à leur nouvelle vie en Inde – certains s'étaient lancés en affaires et plusieurs avaient fondé une famille. Oui, on pourrait dire qu'ils s'étaient bien intégrés à leur nouvel environnement. Or, une chose leur manquait énormément : jouer au golf. Ils en parlaient souvent, et toujours avec une grande nostalgie. Après des mois de frustration, ils décidèrent donc d'aménager un terrain. Ainsi, ils pourraient renouer avec leur sport favori.*

*Dès qu'ils commencèrent à jouer, une fois le terrain terminé, ils rencontrèrent un gros problème. Ou plutôt, une foule de petits problèmes, sous la forme de jolis singes débordant d'énergie. Très courants en territoire indien, ils sautaient des arbres, attrapaient la balle et la lançaient dans la direction de leur choix!*

*Jouer au golf était terriblement difficile, pour ne pas dire impossible, dans ces conditions. C'était à en devenir fou!*

*Les Anglais eurent donc une idée :*

- *Ils allaient ériger des clôtures très hautes pour protéger le terrain. Le hic était que... Bien, on sait que grimper ne pose pas problème à nos amis les primates.*
- *Pas découragés du tout, les colons essayèrent ensuite d'attirer les singes à l'extérieur du terrain... Mais ces derniers n'avaient de toute évidence aucune intention de s'en aller; ils n'aimaient rien de plus que de voir les humains s'énerver quand leur petite balle blanche n'était pas là où elle était censée se trouver!*
- *Finalement, ils tentèrent d'enfermer les bêtes dans des cages et de les emmener à une centaine de kilomètres de là. Encore une fois, ils n'eurent aucun succès... Les singes étaient beaucoup trop nombreux.*

*Après un certain temps à essayer diverses tactiques à répétition, espérant que l'une d'entre elles finisse miraculeusement par fonctionner, les golfeurs finirent par capituler. Ils n'en pouvaient plus de se battre sans résultat et de se buter constamment contre le même mur – c'en était assez! Ils décidèrent donc de prendre les grands moyens et de créer **une nouvelle règle assez novatrice**, que voici : dorénavant, ils allaient frapper la balle à partir de l'endroit où le singe l'avait lancée. Rien de plus compliqué. Et c'est ainsi, chers amis, qu'ils se réconcilièrent avec leur sport préféré. »*

(Charron, M-P, 2018)

## 5. Ne pas favoriser « indirectement » le travail au noir

D'entrée de jeu, entendons-nous bien. Dans cette partie de notre lettre nous ne disons pas que nous sommes « illégaux en faisant du travail au noir » puisque nous avons des assurances qui couvrent nos activités ET que nous déclarons nos revenus et payons nos impôts.

Là n'est donc pas la question.

Dans la suite de la petite histoire où les colons anglais tentaient par tous les moyens d'éliminer les singes, force est de constater que si on tente de « tout contrôler » c'est pratiquement cause perdue d'avance, d'autant plus qu'aujourd'hui, nous ne pouvons ériger de murs physiques contre des « attaques » potentielles qui nous viennent du virtuel. Le moyen le plus efficace, selon nous, sera de « collaborer » avec les citoyens. Pour ce faire, il nous faudra peut-être un jour, accepter de « *frapper la balle à partir de l'endroit où le singe l'a lancée* » (voir page précédente)

Dans cet optique, et afin de donner le goût aux propriétaires de « collaborer » avec la Ville, il serait bon de commencer par rétablir un climat de confiance. Pour ce faire, deux facteurs de base seraient intéressants à prendre en compte :

### 5.1 Légal versus illégal ... Qu'est-ce que l'illégalité au juste?

Ça fait déjà une dizaine d'années que ce type d'offre d'hébergement existe sur internet, que ce phénomène mondial prend de l'expansion alors, nous nous posons cette question :

- Est-ce que c'est l'hébergement qui est « illégal » - ou - ce sont les lois et règlements qui sont obsolètes et n'ont pas été mis à jour suffisamment rapidement pour être prêt à accueillir ce phénomène d'économie « collaborative »?

Comme on dit parfois : « Poser la question, c'est y répondre » et ça s'applique particulièrement bien présentement puisqu'à l'intérieur même du site de la Ville de Québec, voici les deux réponses données :

1. « *Parallèlement, l'émergence des plates-formes 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.* »
2. « *Plusieurs villes comme Québec, [...] 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.* »

**\*\* Il est important de noter que dans le 2e point, la nuance dans le choix des mots est fondamentale puisqu'elle « ouvre » sur la possibilité de collaboration entre les parties (Ville et locateurs)**

### 5.2 Dans la logique habituelle de « donner des amendes » et tout son processus

Pour ce qui suit, notre but n'est pas de donner notre opinion sur le sujet dont il était question dans l'entrevue de M Jagmeet Singh où il parlait de « Décriminaliser toutes les drogues au Canada ». Voici un résumé de sa ligne de pensée : (« Tout le monde en parle », 4 mars 2018)

*D'entrée de jeu, M Singh admet que c'est un sujet très controversé et admet que le problème est complexe.*

*Il cite un pays qui a fait le passage de la condamnation vers la prévention. Ils ont choisi, comme moyen de prévention des méfaits, d'utiliser les ressources disponibles en les affectant à : 1. la réhabilitation 2. la prévention 3. le soutien*

*Les résultats observés sont la réduction significative des impacts négatifs.*

Qu'on soit d'accord ou non avec M Singh, là n'est pas la question; cette histoire n'en est qu'une parmi tant d'autres où « le choix » a été fait d'arrêter les méthodes punitives pour choisir d'autres modes.

Donc, ce sur quoi nous voulons attirer l'attention ici... deux choses :

1. Le choix fait actuellement de punir en donnant des amendes :

- Pour « faire autrement » nous pourrions par exemple, penser à un système « simple » de bonus qui inciterait à l'excellence (et non à la compétition) dans l'accueil des touristes. Ce système existe déjà sur les plate-formes sous forme de « l'évaluation entre les pairs »
- Les possibilités sont grandes : reste à trouver la ou les façons les plus appropriées à mettre de l'avant.

2. L'incitation à la dénonciation mentionné dans cet extrait de recherche :

*« [...] les impacts de Airbnb et les autres plateformes similaires affectent directement le tissu social du quartier, étant donné que la majeure partie des plaintes d'hôtellerie illégale se fondent sur des dénonciations citoyennes. La relation entre voisins est alors grandement touchée (...) et de nombreuses disputes entre voisins en témoignent. »*

(Gervais, M, (2017), p.30).

- Selon notre expérience personnelle, nous sommes effectivement convaincus que ce sont en grande partie les façons de procéder, actuellement utilisées pour contrer l'hébergement dit illégal, qui sèment un climat de méfiance et de mécontentement entre voisins, détériorant ainsi le tissu social.

### **5.3 En résumé**

Nous avons l'intime conviction que les trois (3) façons de faire suivantes ne favorisent en rien l'émergence de la collaboration entre les parties :

- Donner des amendes,
- Inciter à la dénonciation,
- Et pour finir, à travers les médias, marteler l'idée qu'il s'agit d'hébergement « illégal », sans apporter la nuance établie ci-haut.

En changeant ces façons de faire avec les gens, nous croyons que nous parviendrons à rétablir un climat suffisamment confiant pour pouvoir espérer une réelle collaboration entre les différents acteurs de ce dossier... et de bien d'autres dans le futur.

## 6. Dans l'optique de l'innovation...

Dans la même suite d'idée que celle citée plus haut en lien avec M Singh, parlons ici de l'innovation à travers un exemple très concret de réussite en matière de projet de société : parlons de l'histoire de Fred Pellerin et de St-Élie-de-Caxton. C'est un projet de Village complètement en dehors des normes établies... c'est penser « en dehors de la boîte » à des solutions complètement différentes.

Cette histoire est un exemple de réussite assez impressionnant! Et là, nous ne parlons pas de la carrière de Fred lui-même! Nous parlons de ce que son rêve et ses multiples talents ont eus comme « impacts directs » sur sa communauté et, sur l'affluence de touristes.

Mais dans le fond... qu'est-ce qu'il fait au juste de si spécial? Comment s'y est-t-il pris pour embarquer les gens de son Village dans son projet? Comment est-il arrivé à nous faire découvrir son village? Et que ce village devienne un lieu touristique de plus en plus incontournable dans cette région!

Voici quelques points parmi tant d'autres :

- Une **vision des choses complètement différente**,
- En partageant ses contes, il inspire à rêver **un projet qui mobilise une communauté**,
- Il utilise le talent et les goûts des gens dans le but de les **mettre en valeur**,
- Il **valorise** continuellement l'histoire des gens et leur participation,
- Il a le **charisme de réunir les gens** : ça fonctionne dû au **profond respect et à l'amour** qu'il a pour eux,
- Par sa façon d'être, il contribue au **développement du sentiment d'appartenance** et ça **crée un tissu social « tissé serré »** comme on dit, ça crée une vie de Village!

### 6.1 À ce stade-ci, on fait quoi?

Et si on kidnappait Fred Pellerin! ... Non, bien sûr!

Essayons de nous en inspirer pour trouver « un projet rassembleur à notre image » qui éveillera le désir de collaboration!!! Rien de moins!

Pour ça, on se doit d'entrer en mode collaboration... partage... et tous ces mots qui nomment bien ce qu'est ce nouveau phénomène.

Quelques propositions d'idées en vrac :

1. Créer « une alliance » entre les hôtes et la Ville :

- pour que le séjour chez l'habitant fasse partie de l'expérience unique que les visiteurs ont vécue à Québec. Les visiteurs captent en image les beautés de la ville et gardent dans leur cœur le souvenir de l'accueil et de la chaleur des hôtes qui sont de fiers représentants des citoyens de la ville. Des visiteurs enchantés par l'ensemble de leur expérience à Québec sont le meilleur investissement pour le tourisme de demain,

- pour que la ville puisse toujours continuer à améliorer son offre touristique par la transmission d'idées et de suggestions faites par l'hôte. Puisque l'hôte a un contact direct avec les visiteurs, il sait ses besoins, ses préférences, ses souhaits, ses envies. Ce sont des infos essentielles (et gratuites) pour l'étude de marché que la Ville fait. »
2. Concours : « Embellir les quartiers pour embellir la ville » ou « Quartiers fleuris » et ainsi, accueillir les voyageurs dans un environnement dont on serait encore plus fier.
  3. Selon la source suivante : « *plus de la moitié des utilisateurs d'Airbnb (51,5%) ont entre 25 et 44 ans* » (OCR, 2017, p.31). Notre « expérience terrain » nous amène vers la même conclusion. Il serait donc intéressant de se demander « comment » nous pourrions attirer cette jeune clientèle qui souvent amène avec elle, famille et amiEs.
  4. Quelques questionnements sur lesquels nous pourrions réfléchir :
    - Qu'est-ce qui fait que Québec est unique? Offrir une diversité créative d'activités pour répondre aux besoins différents : viser l'unicité, l'humanité.
    - Qu'est-ce qu'elle a et qui la distingue des autres endroits? Comme la Tour Eiffel représente Paris, nous c'est quoi?
    - Quelle sera la couleur unique et distinctive que Québec déploiera?
    - Quels sont les potentiels en émergence? ...et... misons sur ça!
  5. À partir de maintenant, qu'allons-nous faire pour « innover » et nous démarquer sur le plan local mais aussi sur l'échiquier mondial?

Imaginez... imaginez si demain une majorité de gens s'affichait sur Airbnb... la publicité et la visibilité que ça donnerait à Québec ...!

## Conclusion

Finale­ment, selon les recherches que nous avons menées, nous comprenons qu'Airbnb n'est pas, à proprement parler, LE modèle idéal au niveau des valeurs fondamentales de l'économie collaborative...

En effet ... rien n'est parfait!

Mais si l'invitation était de revenir à l'essence, de revenir à la base de ce qu'était Airbnb lors de sa création. En voici un rappel de la bouche même de l'un des co-fondateurs, M Brian Chesky :

*« Il a notamment confié qu'une de ses plus grandes erreurs au début de la mise sur pied d'Airbnb fut d'adresser son marketing aux gestionnaires de propriétés plutôt qu'aux propriétaires directement. [...] Chesky fut surpris de tomber sur un hôte qui possédait des centaines d'appartements à louer sur la plateforme, alors que l'expérience Airbnb se voulait plus personnelle à la base et aspirait à créer des liens entre les touristes et les locaux . »*

(Gervais, M, 2017)

Somme toute, la proposition finale est de trouver des idées ingénieuses afin de tirer parti de ce que peut faire Airbnb pour nous, de l'utiliser comme « levier » économique, social, environnemental et autres... au service de la Ville et de ses habitants.

Nous croyons que ce type d'entreprise peut nous aider à élargir encore davantage le projet d'accueil de touristes déjà en place. Et si ce projet se révélerait être « rassembleur » pour la population ... imaginer l'ampleur que ça pourrait prendre au niveau humain... au niveau du tissu social... au niveau du sentiment d'appartenance... et bien sûr, aussi au niveau économique.

En guise de conclusion, nous terminons ce mémoire comme nous l'avons commencé... en nous prononçant « en faveur d'un « cadre légal » simple, facilement accessible et inclusif pour le plus grand nombre, afin de permettre l'essor de l'hébergement dit « collaboratif » dans la grande Ville de Québec. » ... en y ajoutant en plus cette petite touche de « je-ne-sais-quoi » qui nous distinguera de la masse de toutes les autres Villes du monde!

Nathalie Carpentier, Monia Girard et tous nos collaborateurs.

## Références

- Charron, M-P, (2018). « Vous n'êtes jamais en dehors de votre chemin ». (provient d'un livre intitulé « *Play the Ball Where the Monkey Drops It* ») Récupéré sur : [https://www.matinmagique.com/netes-jamais-de-chemin-audio/?inf\\_contact\\_key=2aba7c24a06c35063365e7bc1f8b0808cc252445d46e33ae4c8002c7ad6cc537](https://www.matinmagique.com/netes-jamais-de-chemin-audio/?inf_contact_key=2aba7c24a06c35063365e7bc1f8b0808cc252445d46e33ae4c8002c7ad6cc537)
- Gervais, M, (2017). « Étude des impacts des plateformes d'hébergement pair-à-pair sur les quartiers centraux de la Ville de Québec ». (57p.)
- La Presse.ca, (2016, Mai 19). « Rosemont et la révolution de l'économie collaborative » par Suzanne Colpron. Récupéré sur : <http://www.lapresse.ca/debats/chroniques/suzanne-colpron/201605/16/01-4982099-rosemont-et-la-revolution-de-leconomie-collaborative.php>
- Brève biographie de M Guillaume Lavoie récupérée sur : [https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/strategie-numerique/page/economie-collaborative-23240/?no\\_cache=1&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5BbackPid%5D=21559&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5BcurrentCat%5D=&cHash=dfac4028d81939076e7c813a8b078842&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5Bmode%5D=single&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5BparentPid%5D=23233](https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/strategie-numerique/page/economie-collaborative-23240/?no_cache=1&tx_igaffichagepages_pi1%5BbackPid%5D=21559&tx_igaffichagepages_pi1%5BcurrentCat%5D=&cHash=dfac4028d81939076e7c813a8b078842&tx_igaffichagepages_pi1%5Bmode%5D=single&tx_igaffichagepages_pi1%5BparentPid%5D=23233)
- Neamtan, N, Publié originalement dans le bulletin exclusif aux membres de l'IRIS, Fractures, numéro 1 volume 3. « L'économie collaborative selon Ouishare ». Récupéré sur : <https://chantier.qc.ca/opinions/economie-de-partage-une-economie-collaborative-et-solidaire/>
- Brève biographie de Mme Neamtan récupérée sur : [http://www.ihqeds.ulaval.ca/fileadmin/fichiers/fichiersIHQEDS/Formation/UdA/UDA\\_2013/Bio.Neamtan.pdf](http://www.ihqeds.ulaval.ca/fileadmin/fichiers/fichiersIHQEDS/Formation/UdA/UDA_2013/Bio.Neamtan.pdf)
- OCR (Observatoire de la consommation responsable), (2017). « Baromètre de la consommation responsable », Récupéré sur : [https://ocresponsable.com/wp-content/uploads/2017/11/BCR\\_2017\\_Final\\_V2.pdf](https://ocresponsable.com/wp-content/uploads/2017/11/BCR_2017_Final_V2.pdf)
- Site de la Ville de Québec – Consultations publics, (2018). « Hébergement touristique », section « Le contexte ». Récupéré sur : <https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/participation-citoyenne/hebergement-touristique/>
- Tout le monde en parle, (2018, Mars 4). « Jagmeet Singh, le NPD nouvelle vague ». Récupéré sur : <https://ici.radio-canada.ca/tele/tout-le-monde-en-parle/site/segments/entrevue/61589/jagmeet-singh-politique-mpd>