

PAR COURRIEL : cet@assnat.qc.ca

25 août 2021

Madame Claire Isabelle, présidente
Commission de l'Économie et du Travail
Édifce Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires- 3e étage
Québec, QC G1A 1A4

Madame la présidente,

En référence aux consultations particulières et auditions publiques portant sur le projet de loi no.100, que tient actuellement la Commission de l'Économie et du Travail, nous aimerions être reconnus comme participants à ces consultations. Nous aimerions déposer devant la Commission le présent mémoire, fruit d'une collaboration entre quatre associations de propriétaires de résidences de tourisme:

- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Mandeville
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Chertsey
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Saint-Adolphe-d'Howard
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Saint-Côme

PRÉSENTATION DE NOTRE ORGANISME

Les administrateurs de certaines associations locales de propriétaires de résidences de tourisme [APRT] se sont réunis pour échanger sur nos différentes réalités de terrain. Sans grande surprise, nous avons constaté que, malgré certaines spécificités locales, la majorité de nos problèmes sont semblables. Ensemble, nous avons convenu de constituer un organisme à but non lucratif sous le nom de : Regroupement des Associations de Résidences de Tourisme du Québec [RARTQ] (NEQ:1176816164).

Pendant des années, les propriétaires de résidences de tourisme [RT] ont été peu représentés auprès des autorités gouvernementales puisque nous n'avons pas de point de contact unique avec le ministère du Tourisme. Certes, l'Alliance de l'Industrie Touristique du Québec nous représente en partie parce qu'elle compte parmi ses membres des entreprises, des restaurateurs, des commerces, des entrepreneurs, des travailleurs indépendants, des hôtels, des motels, des gîtes touristiques et, accessoirement, des propriétaires de RT. Il est donc plus difficile de faire cheminer notre message par cette Alliance qui n'est ni convenu ni validé par nous. Conséquemment et compte tenu des différentes administrations locales de Tourisme présentes au Québec, les préoccupations ou les messages des propriétaires de la RT ne sont pas toujours entendus, retenus ou défendus à leur juste valeur.

Ce regroupement a notamment pour mission:

- Défendre et promouvoir les intérêts de ses membres (APRT locales);
- Représenter ses membres auprès des instances gouvernementales et ses différents mandataires;
- Sensibiliser les propriétaires de résidences de tourisme de leurs droits, leurs obligations et leurs responsabilités;
- Conseiller et supporter au plan légal ses membres;
- Produire et diffuser des modèles et outils de gestion destinés aux propriétaires de RT;
- Favoriser l'implantation d'APRT municipale dans les secteurs où il y a concentration de RT dont les objectifs principaux seraient:
 - Représenter les propriétaires de RT auprès de leur municipalité;
 - Uniformiser les pratiques locatives de ses membres;
 - Promouvoir des pratiques locatives éco-responsables;
 - Favoriser l'achat local dans les commerces régionaux par les visiteurs de RT.

L'ABSENCE DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PROPRIÉTAIRES DE RT/RP

La loi sur l'hébergement touristique a été modifiée à quelques reprises depuis l'apparition de la classification « Résidence de Tourisme ». Selon les données obtenues le 17 août 2021 de la Corporation de l'Industrie du Tourisme du Québec, il y a 8 614 d'établissements détenant la certification Résidence de Tourisme [RT] et 976 établissements de Résidence Principale [RP] à travers le Québec. (voir tableau Annexe A).

Malgré ce grand nombre d'institutions, il n'existait aucune organisation ayant pour mission de nous représenter et d'expliquer notre position. Qu'est-ce qui peut expliquer ce vide dans l'arène politique ? Voici quelques réflexions qui pourraient expliquer cette situation:

- La majorité des propriétaires de RT (91% dans la région de Lanaudière*) n'ont qu'un seul immeuble locatif.
- Il y a donc généralement 1 ou 2 administrateurs par établissement qui sont composés d'un propriétaire unique ou d'un copropriétaire (généralement un couple) qui doivent voir à la mise en place et au fonctionnement des différentes mesures assurant une bonne exploitation de l'établissement.
- Les administrateurs de ces RT/RP ont généralement un autre emploi qui occupe la majorité de leur semaine de travail.
- La disponibilité du temps des opérateurs étant réduite, il est difficile de recruter des bénévoles prêts à s'impliquer dans la mise en œuvre d'APRT locales ou un organisme pour regrouper ces APRT.
- Tous les organismes consultés (CITQ, Ministère du tourisme, Tourisme Lanaudière) reconnaissent le manque de représentation des propriétaires de RT/RP.
- Aider ou assister les propriétaires d'établissements RT/RP dans la création d'un organisme visant à nous représenter n'a pas été une priorité pour le Ministère du Tourisme dans les dernières années.

Nous comprenons parfaitement que le ministère ne peut pas consulter l'ensemble des titulaires de licences RT. Nous espérons que la création de notre organisation permettra de faire évoluer les mentalités au sein du Ministère du Tourisme et qu'elle permettra de tisser les liens nécessaires à la transmission d'informations et que nous serons invités à participer aux futures consultations, tables de discussion, comités de mise en œuvres sur les sujets nous concernant.

Bien que notre demande d'être entendus en consultation sur le projet de loi 100 ait été refusée, nous espérons que les éléments de notre mémoire pourront être entendus et considérés par les administrateurs de la Commission. Nous réitérons qu'aucun des groupes entendus lors de la Commission n'a abordé les positions ou les besoins des propriétaires de RT/RP, c'est-à-dire les 9 590 de ces petits exploitants. Beaucoup de nos positions diffèrent des positions entendues jusqu'à présent par les différents invités de la consultation et apporteront un éclairage différent qui correspond à nos réalités.

LES STATISTIQUES DE L'ISQ NE CONSIDÈRENT PAS L'ENTIÈRETÉ DES RT/RP DANS SES MESURES

Lors d'une présentation avec Tourisme Lanaudière au printemps dernier, nous avons appris avec stupéfaction que les chiffres utilisés par le Ministère du Tourisme, le Ministère de l'Économie et de l'Innovation, Revenus Québec et d'autres organismes ne contiennent pas les données de tous les établissements de RT/RP.

En effet, l'ISQ n'a considéré que les données des établissements contenant 3 unités locatives ou plus (à vérifier auprès de l'ISQ car le seuil peut être fixé à 4). Comme plus de 95 % des établissements de RT/RP contiennent 3 unités locatives ou moins, les différents ministères, municipalités, MRC et APTR locales n'ont pas accès à cette partie importante de l'économie touristique. Or, nombre de ces organismes utilisent ces données pour prendre des décisions.

Par conséquent, nous demandons à la Commission de corriger cette importante lacune de l'ISQ et de faire en sorte que toutes les données de la RT/RP soient dorénavant prises en compte.

RÉGION TOURISTIQUE	NBRE ÉTABLISSEMENTS		
	RP	RT	TOTAL
11 - Laurentides	63	1,941	2,004
04 - Québec	285	875	1,160
08 - Cantons-de-l'Est	75	967	1,042
10 - Lanaudière	46	850	896
05 - Charlevoix	20	744	764
02 - Gaspésie	59	471	530
15 - Saguenay-Lac Saint-Jean	34	441	475
06 - Chaudière Appalaches	26	441	467
12 - Montréal	141	256	397
13 - Outaouais	35	343	378
03 - Bas-Saint Laurent	31	336	367
07 - Mauricie	33	311	344
01 - Îles-de-la Madeleine	47	272	319
09 - Montérégie	50	94	144
20 - Centre-du Québec	5	91	96
16 - Manicouagan	4	66	70
14 - Abitibi Témiscamingue	10	58	68
17 - Duplessis	1	30	31
18 - Baie-James	0	21	21
19 - Laval	11	5	16
22 - Eeyou Istchee	0	1	1
21 - Nunavik	0	0	0
TOTAUX	976	8,614	9,590

Source: CITQ 2021-08-17



Tableau 6 :
Répartition # unité détenus/résidences de tourisme/Lanaudière/février 2021

Nombre d'unités détenus	Nombre de propriétaires	%
1	635	91,1%
2	34	4,9%
3	8	1,1%
4	4	0,6%
5	2	0,3%
6	5	0,7%
7	2	0,3%
8	2	0,3%
12 à 15	3	0,4%
15 à 20	2	0,3%
Total	697	100,0%

Source : CITQ, Compilation par Tourisme Lanaudière, 2021

Source: Tourisme Lanaudière 2021

DEMANDE DE RÉINTRODUCTION DE LA DÉCLARATION OBLIGATOIRE DES EXPLOITANTS DE RT/RP VISANT À CONCILIER: NOMBRE DE SÉJOURS, DURÉE DU SÉJOUR, PÉRIODE DE L'ANNÉE

Il y a quelques années, les exploitants avaient l'obligation de divulguer, via le paiement trimestriel du paiement de la taxe d'hébergement, le nombre de séjours conclus dans le trimestre. Étant moi-même exploitant d'une RT, et sans connaître les détails du retrait de cette mesure par le Ministère, je saluais cette mesure qui simplifiait et réduisait la paperasse ou le fardeau administratif des exploitants.

Dans les dernières semaines, l'Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Mandeville [APRTM] a mis de l'avant un programme d'achat local et de valorisation de l'offre touristique offerte aux visiteurs de nos hébergements de RT/RP. L'une des mesures essentielles dans le but de développer l'offre touristique que l'on souhaite proposer nécessite une connaissance du **nombre de séjours** effectués sur le territoire de même que la **durée de ces séjours** et à quelle **période de l'année** ces séjours ont été effectués.

OBJECTIFS PRINCIPAUX DE LA MESURE

1. Permettre aux entreprises et commerce dans l'ensemble du territoire Québécois d'adapter ou proposer des offres touristiques spécifiques aux types d'hébergements offerts dans leur secteur.
2. Permettre au Ministère du Tourisme, Les chambres de commerce et Tourisme [Région administrative], entrepreneurs et commerçants de pouvoir évaluer la rentabilité ou le succès de l'offre touristique, marketing destinés aux catégories d'établissement RT/RP (mais pourrait être étendu aux autres classifications si nécessaire).
3. Permettre le développement d'offres touristiques ciblées basé sur la durée du séjour et du moment de l'année ou il est effectué. Voici quelques exemples:
 - a. Parcours découverte de la région (sur 1, 2, 3, 4 + jours)
 - b. Parcours gourmand de la région (sur 1, 2, 3, 4 + jours)
 - c. Promotions semaine de relâche ou autre.

OBJECTIFS SECONDAIRES

Bien qu'il s'agisse d'un objectif secondaire, la mesure fournira des statistiques fiables, mesurées et non partisans qui aideront à combattre ce nouveau fléau des FAKE NEWS et de la désinformation qui ronge le tissu social de nos municipalités et de nos gouvernements municipaux. De nombreuses municipalités ont pris des mesures en proposant des arrêtés pour réglementer les RP ayant des croyances erronées comme celle-ci :

"Les visiteurs RP, viennent faire la fête le week-end, se soucient peu du cadre de vie, de l'environnement et ne dépensent pas dans les commerces locaux et rentrent chez eux ensuite".

Alors que Tourisme Lanaudière a calculé des retombées économiques de 86\$ par nuitées et par visiteur d'une RT/RP.

Nous supposons que les municipalités utilisent des faits pour établir leurs réglementations locales en matière de surveillance des RT/RP. En l'absence de données spécifiques et précises pour aider à la prise de décision, une composante économique importante associée aux visiteurs de la RT/RP est absente des modèles et des statistiques qui ne sont pas pris en compte dans l'établissement de ces réglementations.

Nous pouvons également témoigner des efforts considérables déployés par les APTR locales, qui ne disposent d'aucun budget pour mener des campagnes de publicité pour combattre la désinformation. Les APTR locales vont généralement collaborer avec les chambres de commerce locales, les commerçants et les entreprises pour faire reconnaître ces éléments dans le processus décisionnel.

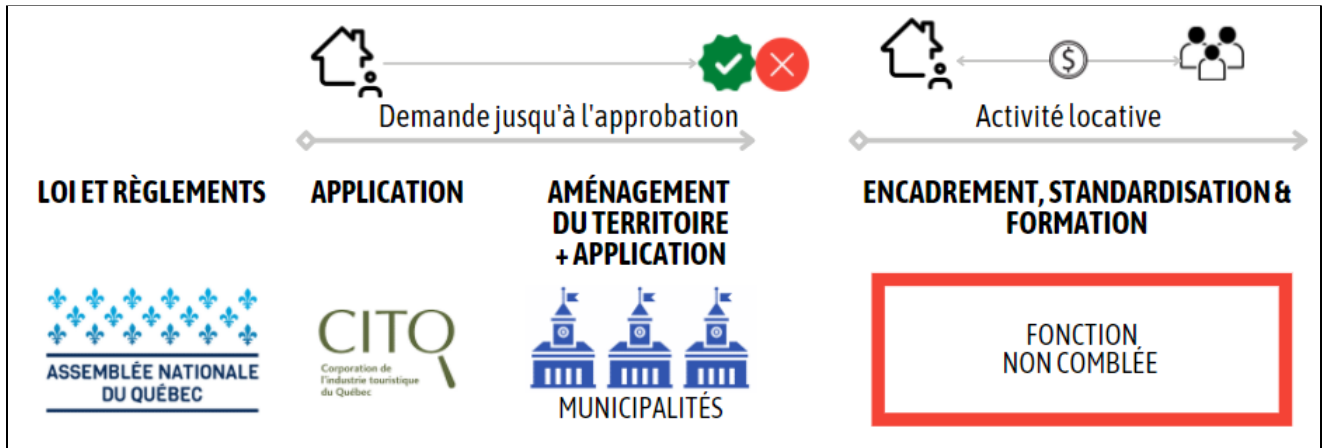
Les propriétaires de RT/RP subissent dans de nombreuses municipalités les conséquences du poison de la désinformation, des attaques citoyennes non fondées, de la mobilisation anti-location à court terme basée sur des perceptions.

Il est clair que les ressources limitées des RT/RP ne leur permettent pas d'engager des entreprises de communication pour combattre cette désinformation. Les conséquences de ces perceptions sont importantes car elles aboutissent généralement à des règlements municipaux visant à réglementer les locations à court terme sous de fausses prémisses, dont beaucoup sont le résultat de décisions arbitraires et inefficaces. En raison d'un manque de ressources, de temps et parfois d'un manque de collaboration de la part de la municipalité, les propriétaires qui n'ont pas la chance d'avoir le soutien d'une APTR locale, se retrouvent souvent seuls dans la lutte contre le Goliath de la désinformation. Livrés à eux-mêmes, ils sont littéralement livrés à eux-mêmes et doivent faire preuve de patience pour renverser la situation.

RECOMMANDATIONS

- Avec les nouveaux pouvoirs que le projet de loi 100 confèrera à la Ministre, établir un projet pilote pour la région de Lanaudière:
 - Réintroduction de la déclaration trimestrielle obligatoire visant à colliger le nombre de séjours fait par les classifications RT/RP, la durée de leur séjour ainsi que la période de l'année ou le séjour à débiter.
 - Que le projet pilote soit fait en partenariat avec Tourisme Lanaudière et les chambres de commerces afin d'évaluer la pertinence des données dans les objectifs précisés plus haut.

**FONCTION ESSENTIELLE NON COMBLÉE POUR L'EXPLOITATION DE RT/RP RESPONSABLE
ACCUEIL, FORMATION, ENCADREMENT DE LA PRATIQUE DE L'ACTIVITÉ LOCATIVE DES PROPRIÉTAIRES**



L'ENCADREMENT, LA STANDARDISATION ET LA FORMATION DES ÉTABLISSEMENT DE RT/RP: FONCTION NON COMBLÉE DU PROCESSUS ACTUEL.

Dans le processus actuel établi, il y a les grandes phases suivantes:

LA DEMANDE - L'AUTORISATION CITQ - AUTORISATION MUNICIPALE - DÉBUT DE L'ACTIVITÉ LOCATIVE.

À chacune de ces étapes il y a un responsable qui joue un rôle dans le processus. Cependant aucun organisme occupe la place de **l'encadrement, standardisation et formation.**

Mme la ministre du Tourisme Caroline Proulx en commission le 25 août 2021 pour poser la question suivante à un invité de la commission : "Selon vous, comment devrions-nous procéder pour nous autoréglementer ?". Bien que la discussion ait tourné autour de la certification, nous tenons à vous remercier, Madame la Ministre, car c'est la question essentielle qui permettra de boucler la boucle pour encadrer, normaliser et établir des critères de qualité afin de protéger le public.

Bien avant les premières dispositions législatives par lesquelles le classement des résidences de tourisme a été créé, l'hébergement collaboratif existait déjà. Il n'y avait pas ou peu de règles dans ce domaine. On pourrait appeler cette période le "Far West". Comme aujourd'hui, des opérateurs s'adonnaient à la location, pourtant les nuisances des locations ne constituaient pas un enjeu majeur pour les municipalités. Cela s'explique en partie par le nombre moins important de résidences touristiques. Avec les différentes lois sur l'hébergement touristique qui ont vu le jour ces dernières années, les guides de classification, les demandes de permis des municipalités, y compris, les remboursements de la taxe d'hébergement, etc. L'activité de location s'est complexifiée au fil des années et les opérateurs doivent être de plus en plus vigilants. Cependant, avec les différentes lois visant à l'encadrement, on devrait s'attendre à une diminution par rapport au passé des taux équivalents ou même supérieurs à ce que l'on trouve aujourd'hui du fait de l'absence de règles et au même taux ou un % plus élevé de nuisances et encore plus du fait de l'absence d'encadrement. proportionnellement, on pourrait penser que la période du "Far West" aurait dû générer un taux plus élevé de plaintes pour nuisances étant donné l'absence d'un code de conduite, de règles claires, etc. Qu'est-ce qui a changé au cours des 20 dernières années pour que nous en arrivions là ?

Le propriétaire de la RT/RP doit:

- Fournir beaucoup plus d'informations à fournir que par le passé pour faire sa demande.
- Connaître l'utilisation d'outils électroniques comme les plateformes de location .
- Le souhait du ministère est d'élever les standard touristiques dans tous les secteurs
- Doit encourager l'économie locale (panier bleu / chambres de commerces)
- Posséder des connaissances en médias sociaux etc.

Les citoyens sont également plus au fait des dispositions de la loi et exercent une vigie des résidences de tourisme

Pour illustrer le processus actuel et ce que le projet de loi 100 vise à régler, prenons le processus d'obtention d'un premier permis de conduire automobile.

1. LA DEMANDE (SAAQ)
2. DÉLIVRANCE DU PERMIS (SAAQ selon conditions âge,)
3. CLASSES DU PERMIS (SAAQ type de permis selon examen réussi)
4. DÉBUT DE LA CONDUITE DU VÉHICULE.

Lorsque nous utilisons l'analogie de l'obtention d'un permis de conduire, il devient évident pour quiconque se souvient des étapes de l'obtention d'un permis qu'il manque une activité essentielle sans laquelle un conducteur ne pourrait pas obtenir de permis : LA FORMATION.

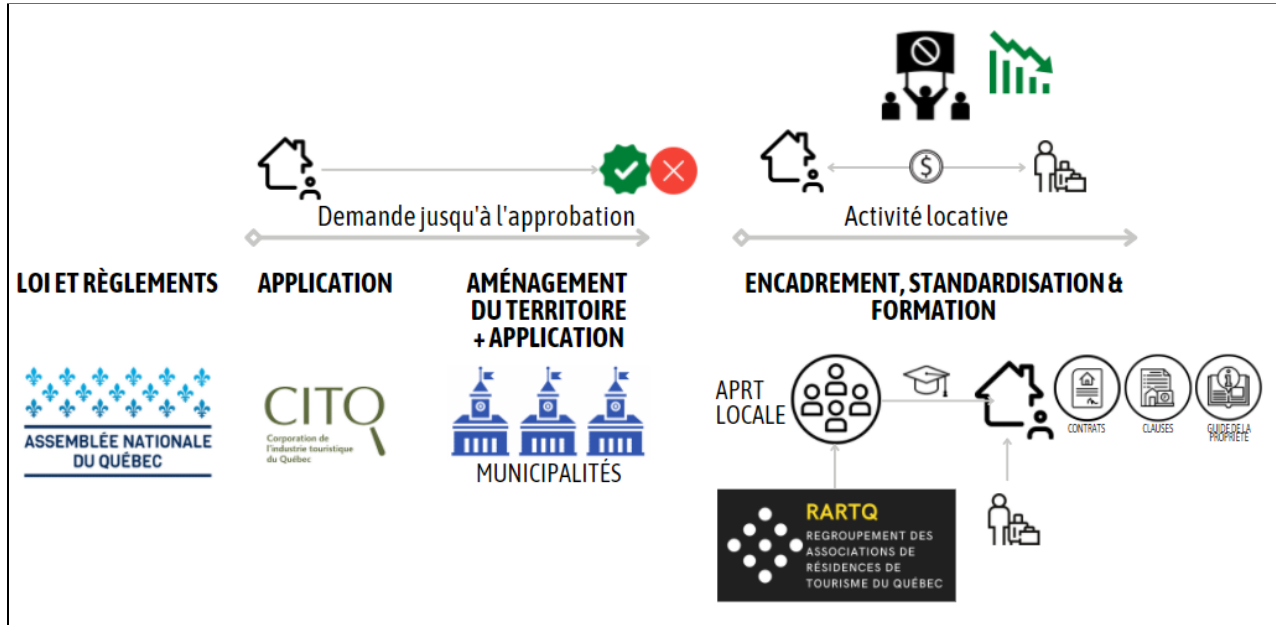
Revenons maintenant au processus d'hébergement touristique. Le processus, les exigences, les connaissances requises pour exploiter un RT se sont multipliés sans qu'il y ait de formation ou d'encadrement. C'est ce que le RARTQ et l'APRT se proposent de faire. Cependant, nous aurons besoin du soutien du ministère s'il juge bon de nous confier cette activité dans le processus. Par exemple : L'accès aux données de la CITQ pour les régions desservies par les APRT locales devient essentiel afin que la formation et l'encadrement puissent être faits avant le début de l'activité de location.

Les demandes de pouvoirs supplémentaires aux municipalités correspondent, par analogie, à l'octroi de pouvoirs supplémentaires aux forces de police pour discipliner l'automobiliste lorsque d'autres conducteurs utilisent son véhicule et pour lesquels les actions des conducteurs fautifs seraient ajoutées aux points d'inaptitude de l'automobiliste.

La prémisse de base de la majorité des réglementations municipales en ce qui concerne les RT/RP est la suivante:

LOCATIONS À COURT TERME = NUISANCE ET PROBLÈMES POUR LES RÉSIDENTS NON LOCATEURS

Cette position a d'ailleurs été soutenue par les représentants de l'Union des Municipalités du Québec et de la Fédération Québécoise des Municipalités lors des auditions de la commission le 24 et 25 août dernier. Tous saluaient l'intention du législateur à conférer plus de pouvoir coercitifs aux municipalités. À première vue, nous pourrions penser que cette équation est adéquate, le symptôme de nuisance et de problèmes se traduisant par une augmentation des plaintes et de la mobilisation des citoyens et aboutissant généralement à la mise en œuvre de réglementations lourdes adoptées à la hâte, souvent sans consultation des principales parties prenantes, particulièrement les propriétaires de RT, tout cela dans le but de résoudre le problème.



Or, l'expérience et le travail de terrain de certaines APTR locales démontrent que cette prémisse est fausse. En effet, si les nouveaux titulaires de licences de RT/RP sont pris en charge dès le début, si des conseils, des formations adéquates, des contrats standards avec des clauses de location strictes sont mis à la disposition des nouveaux opérateurs, nous avons un portrait totalement différent :

**ACCUEIL, FORMATION, ENCADREMENT =
UNE MEILLEURE SÉLECTION DES LOCATAIRES et
LES RÈGLES ET LES ATTENTES COMPORTEMENTALES SONT CLAIRES, COMPRIS ET RESPECTÉES PAR LE LOCATEUR ET LES
PERSONNES QUI L'ACCOMPAGNENT**

Résultats: les plaintes baissent radicalement ou même disparaissent complètement. Si on veut régler le problème des nuisances à la source, il va de soi qu'il est essentiel d'aider les exploitants dans l'accueil, la formation et l'encadrement. C'est précisément ce manque dans le processus d'accueil, de formation et d'encadrement que le RARTQ et les associations locales dénoncent et visent à combler .

Sans accompagnement, les nouveaux exploitants de RT/RP peuvent faire des erreurs pouvant parfois mener à des nuisances involontaires pour le voisinage, les APRT locales peuvent accompagner ces propriétaires exploitants pour diminuer ces erreurs et les nuisances.

LA RÉSIDENCE PRINCIPALE DOIT ÊTRE ASSUJETTI AUX MÊMES RÈGLES QUE LA RÉSIDENCE DE TOURISME

Bien que nous soyons d'accord avec la classification de la RP, la pratique de l'activité de location ne devrait pas permettre de se soustraire au projet de Loi 100, son règlement administratif ou tout autre réglementation municipale applicable dans cette situation. Une fois titulaire d'une licence, un exploitant de RP est exempté de bon nombre de dispositions visant à assurer que l'exercice de l'activité locative soit encadré correctement.

Il est essentiel que le projet de loi 100, la réglementation en découlant ainsi que toutes les dispositions législatives et réglementaires municipales soient harmonisées afin d'assurer qu'il n'y aura aucune disparité dans les règles s'appliquant aux RT et RP.

Il est évident que le processus d'enregistrement et les coûts doivent être adaptés pour les RP, mais les règles doivent être identiques aux RT.

Dans l'éventualité où la Commission adhère à notre recommandation, nous comptons sur le Ministère du Tourisme, le Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et la Fédération québécoise des municipalités d'informer l'ensemble des municipalités du Québec de ce besoin d'uniformisation réglementaire et de définir un échéancier pour l'entrée en vigueur de ces règlements unifiés.

LE POUVOIR DE RETRAIT D'UNE ACCRÉDITATION CITQ

Lors de la séance de consultation de la Commission de l'Économie et du Travail tenue le 24 août 2021, plus précisément lors du témoignage du représentant de l'UMQ, maire de Saint-Donat, monsieur Joé Deslauriers saluait les pouvoirs que le projet de loi conférerait aux municipalités en matière de retrait de l'accréditation CITQ pour un établissement ou un titulaire reconnu coupable pour une infraction à un règlement de zonage, de nuisance, d'environnement, de salubrité, de sécurité etc. Le mot « nuisance » des RT est revenu constamment dans le témoignage de M. Deslauriers. Nous croyons que l'UMQ fait fausse route dans leur analyse de la situation. Voici nos arguments à l'encontre de ces affirmations:

LA NUISANCE N'EST PAS L'APANAGE DES RÉSIDENCES DE TOURISME

Nous avons démontré précédemment que le problème de nuisances n'est pas en corrélation directe avec l'implantation de nouvelles RT ou de RP sur le territoire.

Aucune municipalité n'a été en mesure de fournir des données montrant clairement que les résidences de tourisme étaient une source principale de nuisances, malgré que certains citoyens émettent de nombreuses plaintes contre les RT, plaintes malheureusement très souvent non fondées.

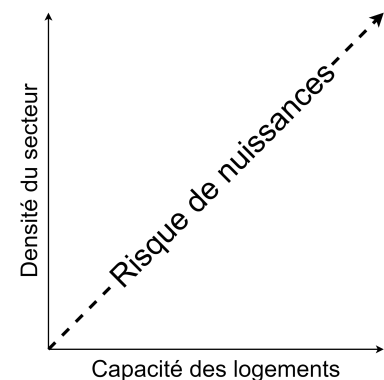
Selon la densification ou la proximité des résidences (locatives ou non), la capacité d'accueil des résidences, qu'elles soient en location ou non, a une corrélation directe sur la nuisance:

SECTEURS HAUTEMENT DENSIFIÉS = **PLUS HAUT TAUX DE PLAINTES**

SECTEURS FAIBLEMENT DENSIFIÉS = **PLUS FAIBLE TAUX DE PLAINTES**

GRANDE CAPACITÉ D'ACCUEIL = **PLUS HAUT TAUX DE PLAINTES**

FAIBLE CAPACITÉ D'ACCUEIL = **PLUS FAIBLE TAUX DE PLAINTES**



Malheureusement, ce ne sont pas toutes les municipalités qui ont dans leur plan d'aménagement et d'urbanisme des dispositions limitant la taille et la capacité des nouvelles résidences dans les secteurs de villégiature, par exemple. Nous comprenons que ce n'est pas du ressort du Ministère du Tourisme de définir les règles municipales en cette matière.

Nous croyons encore une fois que l'UMQ n'a pas réalisé une analyse approfondie et diligente des causes de nuisance, leur situation, leur ampleur. Nous espérons que l'UMQ suggérera l'alternative aux municipalités de revoir leur schéma d'aménagement et d'urbanisme en conséquence.

Au risque de nous répéter, **un établissement bien encadré et bien géré est rarement la cause d'une plainte pour cause de nuisance**. Par contre, une résidence non locative de grande taille accueillant de nombreux visiteurs, dans un secteur densifié, aura nécessairement plus d'impact lors d'une plainte pour nuisance puisque les propriétaires avoisinant vivront beaucoup plus de désagréments et de nuisances découlant du nombre important des visiteurs présents à la résidence sans que le propriétaire soit contraint aux mêmes règles strictes que nous imposent certaines municipalités.

RÈGLEMENT MUNICIPAL DISCRIMINATOIRE: EXCLUSION DE L'APPLICATION DES ARTICLES DE SUSPENSION ET RETRAIT D'UNE ACCRÉDITATION CITQ

Le RARTQ est tout à fait en accord avec l'octroi de certains pouvoirs aux municipalités leur permettant de suspendre ou retirer l'accréditation CITQ à des exploitants délinquants ou qui refusent de se conformer à toutes les règles et dispositions permettant l'exploitation d'une RT ou RP de façon conforme. Bien souvent, ce sont ces récalcitrants qui ternissent l'image des propriétaires de RT/RP.

Le développement de l'hébergement touristique de courte durée a entraîné une kyrielle de réglementations municipales, allant de la taxation abusive à des dispositions d'enregistrement complexes auprès de la municipalité. Parfois des certificats de conformité sont requis de la part des exploitants voulant opérer une RT/RP. Certaines municipalités exigent à répétition et inutilement ces mêmes autorisations.

GRAVITÉS DES INFRACTIONS

Nous souhaitons introduire dans le projet de loi 100, la notion de gravité de l'infraction pour laquelle un détenteur de certification pourrait être condamné. Malgré notre position en faveur de ces pouvoirs supplémentaires pour les municipalités, nous craignons que certaines d'entre elles utilisent cette nouvelle législation comme un stratagème pour retirer les certifications des opérateurs.

À titre d'exemple, l'omission de fournir un document administratif, le paiement en retard du dossier d'enregistrement de la RT/RP à la municipalité, le non-respect d'une date d'échéance servent souvent d'arguments aux municipalités pour retirer une certification. Les exploitants de RT/RP comme les hôtes et les gîtes investissent des sommes importantes dans leurs établissements. Certaines municipalités ont même établi des quotas de RT par secteur. Au moment de l'entrée en vigueur de ces règlements, certains secteurs résidentiels excèdent déjà les quotas fixés. L'exploitant qui omet de renouveler son accréditation en conformité avec les dispositions règlementaires municipales peut voir son accréditation être retirée à tout jamais. De plus, si un financement est requis, les institutions financières et les propriétaires se doivent d'assurer une prévisibilité temporelle de leurs investissements.

Il est donc primordial pour nous que le projet de loi 100 intègre des dispositions visant à protéger les exploitants de la perte de leur certification pour des motifs qui n'ont pas d'impact sur les visiteurs, leur sécurité, la salubrité des lieux, l'environnement et de l'application du Règlement sur l'évacuation et le traitement des eaux usées des résidences isolées de la Loi sur la qualité de l'environnement. Il est aussi important de clarifier ces règles afin que les propriétaires de RT/RP soient bien informés.

L'ÉQUITÉ DANS LES RÈGLEMENTS MUNICIPAUX POUR ÉVITER 2 CLASSES DE CITOYENS

Nous avons également constaté dans certaines municipalités que les règlements visant à réglementer la RT/RP créent un ensemble de règles non applicables aux résidents qui ne pratiquent pas la location à court terme. Ce faisant, les municipalités créent automatiquement deux types de citoyens pour lesquels les règles sont différentes selon la catégorie visée. Pensons aux dispositions de conformité des installations septiques exigées par certaines municipalités pour qu'une résidence touristique puisse être implantée. En revanche, un résident permanent de la même résidence (qui ne fait pas la location) ne sera pas soumis à ces contraintes.

Nous avons constaté des disparités dans les règlements municipaux aussi variés que des règlement canin, l'utilisation d'équipements nautiques, l'utilisation de pièces pyrotechniques ou sur les frais de service d'aqueduc et d'égouts)

L'objectif d'un règlement municipal portant sur la protection de l'environnement doit donc s'appliquer à tous sans distinction. Il en va de même pour les autres règlements municipaux concernant les nuisances.

Nous demandons à la Commission d'introduire dans la Loi 101 une disposition qui permettrait à un exploitant, qui fait l'objet d'un avis de suspension ou d'annulation de certification, de pouvoir contester la mesure devant le Tribunal administratif du Québec pour le motif que ces règlements portent gravement préjudice à nos membres. Les exploitants de RT/RP n'ont généralement pas les moyens de contester à leurs frais ces règlements de nature discriminatoire.

NUISANCES: À QUI LA FAUTE - LE VISITEUR OU L'EXPLOITANT?

L'UMQ se réjouit des nouveaux pouvoirs qui lui seraient accordés par le projet de loi, lui permettant de suspendre une accréditation ou de la retirer si une plainte pour nuisance était déposée à la municipalité et acceptée. Nous sommes surpris que la position de l'UMQ et de la Fédération Québécoise des Municipalités n'avancent aucune cause potentielle pour les nuisances municipales apparemment attribuables aux RT. De plus, aucun chiffre ou proportion des nuisances RT vs résidents n'a été déposé. : 1 nuisance du visiteur ne devrait pas déclencher 1 infraction contre l'exploitant. En fait, il s'agit d'une négation des principes de droit applicables en pareille matière, constituant les bases de notre société.

Bien que vous soyez propriétaire de votre voiture si vous prêtez votre voiture à votre beau-frère et que celui-ci consomme de l'alcool au volant, serez-vous à blâmer pour le comportement de ce beau-frère ?

La réponse est non bien évidemment. Il en va de même pour les contrats de nuisance. Les propriétaires de RT/RP ont une obligation de moyen mais pas d'obligation de résultat.

Pourquoi pénaliserait t-on un exploitant qui:

- Précise les clauses du contrat strictes qui régulent les comportements attendus de ses visiteurs et des règles municipales à respecter lors du séjour;
- S'assure que ces mêmes directives sont affichées sur le site web de l'exploitant ou la plateforme locative qu'il utilise;
- S'assure que ces informations sont contenues dans le guide de la propriété et/ou sur les affiches placées sur la propriété;
- Transmet avant l'arrivée des locataires subséquents ces mêmes informations.

Il est inconcevable que le projet de loi 100 ouvre la porte à de telles dispositions. Nous demandons que cette disposition soit incluse dans le projet de loi afin d'éviter toute ambiguïté ou interprétation par les municipalités.

A ce jour, aucune des associations membres du RARTQ n'a pu obtenir des données détaillées sur les plaintes et infractions constatées par les municipalités (Résidence de tourisme enregistrée / période locative / occupant)

Il est important de s'assurer que la pénalité soit attribuée à la bonne personne, avant de sanctionner un propriétaire ou exploitant, par exemple pour un cas de nuisance, la municipalité doit s'assurer que l'infraction est commise par un locataire (période de location) et devrait remettre le contrat d'infraction à l'occupant du logement au moment de l'infraction.

En septembre 2020, L'APRT de Chertsey à mené un sondage auprès des exploitants de RT sur leur territoire sur divers sujets. Le sondage nous apprend qu'une RT n'est occupée par des locataires court terme ne représente que 48.5%. Les infractions commises en dehors de l'usage location court terme ne devraient pas pouvoir mener à une suspension ou à une annulation du permis.

En partenariat avec le RARTQ ou les associations locales, nous sommes prêts à travailler avec les municipalités individuelles pour aider à normaliser le processus et à la documentation des plaintes contre les RT/RP. L'objectif est de documenter correctement les situations de nuisance ou de non-respect des règlements municipaux et d'éviter les fausses dénonciations de citoyens qui veulent inonder la municipalité de plaintes arbitraires et non factuelles. Selon les pouvoirs accordés à la municipalité, il leur appartiendra de valider les faits et/ou d'établir l'infraction. En cas d'infraction constatée, les propriétaires de la RT/RP pourront fournir à la municipalité les informations de leurs visiteurs afin que le rapport leur soit envoyé.

SIMPLIFICATION DU PROCESSUS DE CLASSIFICATION ET ACCEPTATION MUNICIPALE ET PARTAGE DES INFORMATIONS DES EXPLOITANTS DE RT/RP

Un des objectifs que vise le Ministère avec cette réglementation est de simplifier le processus permettant d'obtenir la classification et certification. Une grande proportion des exploitants étant des locateurs occasionnels, il est donc nécessaire que le processus soit simple et facile, que le traitement soit rapide et que le coût d'adhésion ne soit pas un frein pour ces locateurs très occasionnels.

Si le projet de loi 100 répond à ces critères (processus simplifié, délais de traitement réduits, bas coûts) nous sommes d'avis que des objectifs sous-jacents pourront également être atteints soit:

- Augmentation du taux d'adhésion;
- Réduction des établissements non accrédités qui effectuent la location court terme;
- Réduction de l'économie souterraine .

Lors de l'audition du 24 août, le député de Laurier-Dorion M. Andrés Fontecilla a relevé lors de différentes interventions, que le nombre d'annonces sur la plateforme Airbnb n'ayant pas de No CITQ serait énorme environ 200 / 6000. Nous pensons qu'il est important de préciser que l'absence du no. CITQ de la plateforme Airbnb ne signifie pas nécessairement que les annonceurs sont des exploitants ne détenant pas d'accréditation. Pour la grande majorité d'entre eux, lors d'un échantillonnage avec la municipalité de Mandeville, nous constatons que les exploitants sans no. CITQ sont détenteurs de licences mais qu'ils n'ont pas mis leur information à jour ou qu'ils sont en processus d'accréditation.

Pour cette raison, si le projet de loi 100 est clair et que les critères d'implantation municipaux sont également mis à disposition du citoyen via le site web de la municipalité nous pensons qu'une approbation pourrait être donnée dans les 15 jours. À titre de comparatif, il est possible d'obtenir du financement, une évaluation de propriété et de passer chez le notaire en moins de 15 jours. Nous comprenons mal le besoin pour une durée de 45 jours, ce qui nous apparaît déraisonnable. Un employé administratif pourrait émettre cette conformité et les cas plus complexes et ambigus pourraient relever du service de l'urbanisme. Cela permettrait d'éviter un goulot d'étranglement pour ce service Il ne faudrait pas ralentir le processus pour tout le monde sous prétexte que quelques municipalités n'ont pas fait les efforts nécessaires pour traiter les demandes dans un délai raisonnable.

Nous applaudissons l'intention et les efforts du ministère pour simplifier le processus d'enregistrement et la paperasse. Cependant, le projet de loi 100 est muet sur les dispositions visant à empêcher les municipalités d'utiliser les divers moyens à leur disposition concernant la taxation de l'eau, des déchets, de l'entretien des routes, ou l'application des classes d'imposition des entreprises ou des frais d'ouverture comme moyen de détourner l'intention législative de maintenir des coûts bas pour les exploitants. Ces mesures visent plutôt à décourager les exploitants à se conformer.

LA CLASSIFICATION DES HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

POSITION DU RARTQ EN MATIÈRE DE CLASSIFICATION

OBLIGATOIRE: Sans égard aux critères qui définiront la classification, l'enregistrement devrait être obligatoire. Uniformisation et même règle pour tous.

CRITÈRES DE CLASSIFICATION: Depuis son implantation, les propriétaires de nombreuses RT/RP partout au Québec ont déjà exprimé que les critères de classification permettant d'accéder à plus de pointage, donc ultimement d'étoiles n'étaient pas représentatifs des différents types d'hébergement offerts à la clientèle. Avec l'arrivée de nouvelles offres de type d'hébergement au fil du temps (ex: cabane dans les arbres, court séjour, chalet, ferme, etc.) on est venu confirmer la désuétude du programme de classification.

RÉDUCTION ADMINISTRATIVE: Administrativement parlant le guide d'évaluation à plus de 150 pages. Pas toujours facile de s'y retrouver comme exploitant.

REMETTRE LE CONSOMMATEUR AU CENTRE DE LA DÉMARCHE DE CLASSIFICATION

COMPRÉHENSION DU PUBLIC: Si l'objectif visé par la classification avec étoiles est de permettre de faciliter la sélection d'un hébergement touristique, cela implique que le consommateur comprend la classification dudit système alors qu'il fait sa sélection. Sans études ni sondage nous pouvons avancer l'hypothèse suivante: Si les exploitants des RT/RP ayant accès aux guides des critères et que ceux-ci en perdent leur latin, il y a fort à parier que le consommateur présume une compréhension selon son interprétation qu'il fait des pictogramme étoilés qu'on lui présente. Le consommateur fera des associations logiques basées sur tous les autres sites d'achat en ligne qui existent déjà: Amazon, Canadian Tire, Costco, Wayfair...)

Nous sommes d'avis que le Ministère doit mettre au centre de ces décisions le consommateur en lui posant la question directement via un sondage ou focus group pour comprendre quels sont les critères importants pour le client dans les catégories que le Ministère choisira (ex: Sécurité, Salubrité, Qualité des fournitures locatives (draps, serviettes...). Cependant, nous pensons qu'il est important que soit introduit de nouveaux critères de nouveaux critères d'évaluation de l'expérience client visant le processus locatif. Ces critères devraient être universels et applicables à l'ensemble des types de classifications. Voici quelques exemples:

- **PROCESSUS DE RÉSERVATION:** L'établissement a établi un processus de réservation clair et accessible au public (dépôt de réservation, dépôt de garantie, confirmation des informations, envoi pour signature, etc.)
- **POLITIQUE D'ANNULATION:** Des informations claires, affichées sur le site web de l'entreprise, les contrats, la plateforme de location.
- **SÉCURITÉ:** L'établissement possède plusieurs équipements de sécurité comme un détecteur de monoxyde de carbone, un détecteur de fumée, un détecteur de chaleur, un plan d'évacuation, un système d'éclairage de sécurité, un extincteur, etc.
- **MOBILITÉ RÉDUITE:** L'établissement rencontre les critères d'accessibilité et d'usage pour les personnes à mobilité réduite.
- **CONDITIONS DE LOCATION:** L'établissement fournit, au moment du contrat, toutes les conditions de location qui doivent être respectées par le locataire et les personnes qui l'accompagnent pendant son séjour. Le contrat pourrait également contenir des liens vers les règlements municipaux relatifs aux nuisances, à l'incendie, à l'environnement, aux règles concernant les chiens, afin d'assurer un total respect de la réglementation applicable.
- **FACILITÉ DE PAIEMENT:** L'établissement offre divers modes de paiement (Visa, Mastercard, virement Interac, Paypal).

Contrairement au système d'étoiles, les exploitants diligents et soucieux d'offrir une expérience touristique à leurs visiteurs verront un avantage à adopter des mesures de standardisation. Les critères relevant de la sécurité ou de la salubrité devraient être fait par un mandataire et non pas l'exploitant.

LE PANONCEAU

Malgré le fait que la classification d'étoiles serait appelée à disparaître, nous ne suggérons pas le retrait pur et simple du panonceau actuel mais plutôt de le remplacer par un panonceau plus générique pour les motifs suivants:

- Permet aux visiteurs d'identifier rapidement l'établissement touristique.
- Permet d'identifier les établissements non conformes qui effectuent la location. En l'absence de panonceau, l'établissement n'a pas complété le processus d'enregistrement. Nous croyons que cela permettra de normaliser les exploitants non conformes pour le voisinage.
- L'établissement de Résidence Principale devrait elle aussi être soumise aux mêmes exigences concernant le panonceau.

Nous croyons que les informations suivantes devraient se retrouver sur le panonceau:

- Nom de l'établissement
- No CITQ ou d'enregistrement de l'établissement
- Catégorie de classification (Gîte, Hotel, Résidence de tourisme, Résidence principale)
- AU CHOIX DE L'EXPLOITANT:
 - L'ajout d'un ou de plusieurs numéros de téléphone pour contacter l'exploitant.
 - En cas de plainte ou de problématique lors d'une location, il est donc possible de contacter l'exploitant pour qu'il puisse intervenir immédiatement.
 - **NOTE IMPORTANTE:** Plusieurs exploitants de divers secteurs ont reçu des menaces, ont été victime de harcèlement ou d'intimidation de la part d'opposants ou de citoyens mécontents. Il est impératif que cette information soit optionnelle.

LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Vous n'êtes pas sans savoir que depuis quelque temps un nouveau fléau touche le secteur de la location touristique. Des escrocs usurent des annonces et des numéros CITQ pour obtenir de fausses réservations et soutirer de l'argent aux consommateurs (souvent québécois).

Nous pensons que l'enregistrement obligatoire doit pouvoir inclure un processus pour que les consommateurs puissent vérifier facilement et rapidement s'ils communiquent bien avec le véritable exploitant de la RT et non un usurpateur.

Actuellement le Site Bonjour Québec est trop peu connu et utilisé, d'autant plus que certaines résidences enregistrées n'y apparaissent pas. Nous pensons qu'un registre des établissements d'hébergement touristique officiels devrait être disponible au public au même titre que le registre des entreprises ou que le registre des détenteurs de licence RBQ. Les informations publiées devraient être suffisantes pour effectuer une vérification sans pour autant divulguer les informations personnelles de l'exploitant ou du propriétaire.

Voici une liste d'exemple des informations qui pourraient s'y retrouver:

- Nom de l'établissement CITQ
- Numéro d'enregistrement ou numéro CITQ
- Classification (si applicable)
- Adresse de l'établissement
- Site web
- Adresse courriel de l'exploitant
- Téléphone de l'exploitant (optionnel pour visibilité au public - Visible pour les organismes membres comme CITQ / mandataire)
- Pages de réseaux sociaux de l'établissement
- Plateformes de réservation utilisé par l'établissement (permet au visiteurs de choisir sa plateforme)
- Photos
- Description
- Règlements de l'établissement

Une mise à jour annuelle de ces informations pourrait être demandée à l'exploitant.

DATE EFFECTIVE D'UNE SUSPENSION OU ANNULATION D'UNE CLASSIFICATION

Lors qu'un exploitant de RT est reconnu coupable d'infractions justifiant la suspension ou l'annulation du permis pour des raisons qui ne justifient pas d'une suspension immédiate (salubrité ou sécurité), nous pensons qu'il serait préférable d'avoir une période tampon avant l'application de la sanction pour ne pas pénaliser les visiteurs ayant déjà des réservations dans cet établissement.

Sans modifier la durée de la sanction nous proposons qu'un délai de 6 mois soit accordé pour honorer les réservations déjà prises. Ainsi les voyageurs pourront profiter du logement et si des réservations sont déjà prises pour le 8e mois par exemple, cela laisse du temps au visiteur pour retrouver un autre hébergement.

FRAIS CERTIFICATION, COÛT MUNICIPAL DU PERMIS, TAXES COMMERCIALES ET SPÉCIALES ÉLEVÉS = FREIN À LA CONFORMATION DES EXPLOITANTS

Nous déplorons que certaines municipalités aient agi de manière abusive et disproportionnée en mettant en place une réglementation en matière de zonage, de taxation municipale ou en complexifiant les démarches administratives dans le seul but de freiner l'implantation, voire d'interdire ou même supprimer les hébergements touristiques de courte durée sur leur territoire. La majorité des exploitants n'ayant souvent qu'une seule RT, il était tout naturel de créer le classement RP qui permettrait de rétablir l'équilibre.

Les municipalités semblent oublier que plus il est complexe et coûteux d'opérer légalement, plus la probabilité est grande que l'opérateur décide d'exploiter illégalement.

Louis Gaulin - Administrateur

Regroupement des Associations de Résidences de Tourisme du Québec [RARTQ]

298 rue Pierre-Côté Bois-des-Filion (Québec) J6Z4A2

ca@rartq.ca | Cellulaire: 514-668-2586

Membres du Regroupement des Associations de Résidences de Tourisme du Québec [RARTQ]

- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Mandeville
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Chertsey
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Saint-Adolphe-d'Howard
- Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Saint-Côme

RÉGION TOURISTIQUE	NBRE ÉTABLISSEMENTS		
	RÉSIDENCE PRINCIPALE	RÉSIDENCE DE TOURISME	TOTAL
11 - Laurentides	63	1,941	2,004
04 - Québec	285	875	1,160
08 - Cantons-de-l'Est	75	967	1,042
10 - Lanaudière	46	850	896
05 - Charlevoix	20	744	764
02 - Gaspésie	59	471	530
15 - Saguenay-Lac Saint-Jean	34	441	475
06 - Chaudière Appalaches	26	441	467
12 - Montréal	141	256	397
13 - Outaouais	35	343	378
03 - Bas-Saint Laurent	31	336	367
07 - Mauricie	33	311	344
01 - Îles-de-la Madeleine	47	272	319
09 - Montérégie	50	94	144
20 - Centre-du Québec	5	91	96
16 - Manicouagan	4	66	70
14 - Abitibi Témiscamingue	10	58	68
17 - Duplessis	1	30	31
18 - Baie-James	0	21	21
19 - Laval	11	5	16
22 - Eeyou Istchee	0	1	1
21 - Nunavik	0	0	0
TOTAUX	976	8,614	9,590

Source: Corporation de l'Industrie Touristique du Québec - 17 août 2021

Sondage 2020 de l'APRTC :

https://aprtc.ca/images/Documents/APRTC_-_Rapport_du_sondage_des_propritaires-final.pdf

Tableau 6 :
Répartition # unité détenus/résidences de tourisme/Lanaudière/février 2021

Nombre d'unités détenus	Nombre de propriétaires	%
1	635	91,1%
2	34	4,9%
3	8	1,1%
4	4	0,6%
5	2	0,3%
6	5	0,7%
7	2	0,3%
8	2	0,3%
12 à 15	3	0,4%
15 à 20	2	0,3%
Total	697	100,0%

Source : CITQ, Compilation par Tourisme Lanaudière, 2021