

RAPPORT FINAL

COMITÉ SUR LA MODERNISATION DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE CLASSIFICATION DES
ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

**Équité.
Modernité.
Efficacité.**

*Pour un cadre réglementaire à la mesure des défis de l'industrie québécoise de
l'hébergement touristique*

Février 2020

Table des matières

Message du président du Comité.....	3
Le Comité	4
Remerciements	5
Notre mandat.....	6
Mise en contexte	7
Constats préliminaires	9
Objectifs généraux.....	14
Recommandations.....	17
– Recommandation 1 : Enregistrement obligatoire de tous les exploitants	17
– Recommandation 2 : Affichage obligatoire du numéro de l’attestation pour tous les exploitants.....	18
– Recommandation 3 : Simplifier et moderniser les définitions de certaines catégories d’établissements d’hébergement	19
– Recommandation 4 : Simplifier les catégories d’établissements d’hébergement	20
– Recommandation 5 : Simplifier le processus administratif pour les résidences de tourisme...21	
– Recommandation 6 : Mettre fin à l’obligation d’affichage du panonceau	22
– Recommandation 7 : Mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour certaines catégories	23
Autres considérations.....	26
Délais pour traiter les demandes d’attestation par les autorités municipales	26
Niveau exigé de la preuve d’assurance de responsabilité civile pour les catégories résidences principales et les résidences de tourisme.....	26
Révision de la grille tarifaire.....	27
Conclusion.....	28
Annexes	29
Annexe 1 — Catégories d’établissements classifiés	29
Annexe 2 — Biographies des membres du Comité.....	30

Message du président du Comité

Le Comité sur la modernisation du système de classification des établissements d'hébergement touristique (ci-après : le « Comité ») a été annoncé le 14 novembre 2019 par la ministre du Tourisme, Mme Caroline Proulx, concernant les transformations touchant l'industrie de l'hébergement touristique.

Le Comité a reçu le mandat de proposer des recommandations visant à adapter le système de classification aux nouvelles réalités et à alléger le fardeau administratif des exploitants. Le Comité fut composé de représentants d'organisations et d'entreprises, dont les activités où les juridictions sont touchées par la réglementation actuelle et qui possèdent une expertise sur les enjeux en cause.

Dans cet esprit, le Comité s'est réuni à trois reprises pour des rencontres de travail formelles, auxquelles se sont ajoutées de nombreuses conversations et rencontres entre divers membres du Comité; et de multiples échanges entre les membres du Comité et leurs organisations et industries respectives.

L'industrie de l'hébergement touristique vit des transformations majeures sur pratiquement tous les fronts : nouveaux modèles d'affaires, nouvelles tendances, nouveaux moyens d'accès à l'information et de rétroaction, etc. Si les impacts diffèrent selon les acteurs et les juridictions, tous constatent que le cadre réglementaire actuel est mal adapté à ces nouvelles réalités. Certaines exigences réglementaires sont à instituer, d'autres à abroger. Certaines sont à simplifier, d'autres à moderniser. En ce sens, il ne s'agit pas de tout permettre ni de tout interdire. Il s'agit d'encadrer afin de mieux permettre.

Dans ses travaux, le Comité a travaillé sur la base de la recherche de consensus. Nos recommandations font généralement l'objet d'un consensus. À moins de mention contraire et spécifique, nous parlons d'une seule voix. Dans les cas où il y a absence de consensus, la chose est présentée explicitement avec l'éventail des positions soulevées, l'argumentation, et le niveau de soutien propre à chacune. La recommandation spécifique est alors soutenue par la majorité du Comité.

En terminant, je tiens à reconnaître le sérieux de l'engagement des membres du Comité. Ces derniers ont fait preuve d'ouverture, de compétence, et de sincérité, ce qui a grandement contribué à la qualité des échanges, la pertinence de l'analyse, et la capacité d'envisager des réformes innovantes.

Au nom des membres du Comité, je présente ce rapport avec la conviction qu'il arrive à point nommé pour l'industrie et qu'il représente la voie royale pour plus d'équité, de modernité et d'efficacité, et ce, pour les citoyens, les contribuables, les exploitants, établis et émergents, l'État, et le positionnement du Québec comme une destination touristique de premier plan.

A handwritten signature in black ink, reading "Guillaume Lavoie". The signature is fluid and cursive, with the first name and last name clearly distinguishable.

Guillaume Lavoie, président du Comité

Le Comité

Le Comité rassemble des joueurs clés de l'industrie touristique, établis comme émergents, ainsi que des acteurs incontournables du secteur municipal. Chaque organisation invitée avait droit à deux représentants, lesquels pouvaient varier d'une rencontre à l'autre.

Les membres du Comité, par ordre alphabétique¹ :

Airbnb

- Nathan Rotman, directeur adjoint, Airbnb Canada
- Philippe Gervais, directeur, Navigator

Association Hôtellerie Québec

- Xavier Gret, président et directeur général, Association Hôtellerie Québec (AHQ)
- Marjolaine De Sa, directrice générale, Association hôtelière de la région de Québec*
- Caroline Milot, vice-présidente du conseil d'administration, Association Hôtellerie Québec (AHQ)***

Fédération québécoise des municipalités

- Maryse Drolet, conseillère en recherche et politiques, Fédération québécoise des municipalités (FQM)**

Groupe Expedia

- Joseph Montano, manager, affaires gouvernementales, Groupe Expedia*
- Alexandre Meterissian, directeur exécutif, Teneo

Germain Hôtels

- Marie Pier Germain, directrice régionale et directrice du design des hôtels, Germain Hôtels
- Eve Paré, présidente et directrice générale, Association des hôtels du Grand Montréal**

Hôtel Omni Mont-Royal

- Jean-François Pouliot, directeur général, Hôtel Omni Mont-Royal

Sonder inc.

- Andrew Ajram, directeur général, Sonder inc.
- Éric Lamoureux, cofondateur et directeur général, CAP Conseillers Affaires publiques

Union des municipalités du Québec

- Jean-François Sabourin, conseiller aux politiques, Union des municipalités du Québec (UMQ)

Présidence du Comité

- Guillaume Lavoie, chargé de cours, École nationale d'administration publique (ENAP)

Ministère du Tourisme (à titre d'observateur)

- Martin Bougie, conseiller aux relations d'affaires, Direction des relations partenariales, Ministère du Tourisme (MTO)

¹ Voir les biographies des membres du Comité à l'annexe 2

* a participé à la première rencontre

** a participé à la première et à la deuxième rencontre

*** a participé à la troisième rencontre

Remerciements

La réalisation d'un tel mandat, *a fortiori* en quelques mois, n'aurait pas été possible sans le concours d'un certain nombre de collaborateurs et collaboratrices, dont il convient de souligner leur apport respectif.

Le Comité tient d'abord à remercier Mme Caroline Proulx, ministre du Tourisme et membre du Comité ministériel de l'économie et de l'environnement, pour la confiance qu'elle nous a témoignée en nous confiant ce mandat sur une problématique complexe qui s'inscrit au cœur d'un enjeu fondamental pour l'industrie touristique et l'ensemble du débat public québécois.

Nous remercions également Mme Geneviève Cantin, directrice, et M. Martin Bougie, conseiller à la Direction des relations partenariales au ministère du Tourisme. Mme Cantin a apporté le soutien administratif nécessaire à la mise sur pied d'un tel comité ; M. Bougie, comme observateur désigné, a permis d'assurer un lien essentiel avec le ministère.

Notre mandat

Lancé le 14 novembre 2019 à l'initiative de la ministre du Tourisme, Mme Caroline Proulx, le Comité a pour mandat de proposer des recommandations visant à adapter le système de classification, pour les catégories pour lesquelles la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) a été mandatée, aux nouvelles réalités et à alléger le fardeau administratif des exploitants.

Le présent mandat vise également à revoir le cadre réglementaire dans le but d'assurer la cohérence et le bon fonctionnement du règlement modifiant le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* (RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1), publié dans la *Gazette officielle du Québec* pour une entrée en vigueur le 1^{er} mai 2020, et des modifications législatives proposées dans le projet de loi 49, déposé à l'Assemblée nationale en décembre dernier.

Mise en contexte

Transformations profondes dans l'industrie de l'hébergement touristique

L'industrie touristique, en général, et l'hébergement touristique, en particulier, vivent des transformations profondes. Pour n'en citer que quelques-unes : la popularité croissante des plateformes collaboratives d'hébergement à court terme, l'essor de nouveaux modèles d'affaires en hôtellerie, la diversification de la clientèle, la qualité et la disponibilité de l'information accessible aux clients potentiels, ou encore la facilité et l'effectivité des commentaires des clients et de la rétroaction. Il s'agit d'une véritable révolution du point de vue des clients, comme des exploitants.

Face à ces transformations, il est plus que jamais opportun d'examiner le cadre réglementaire en place. À ce titre, la multiplication des exploitants, souvent parmi les particuliers, exige une révision et un renforcement des obligations fiscales applicables. Dans le même esprit, certaines obligations représentent une lourdeur administrative ou des restrictions souvent contre-productives. C'est dans ce contexte que se présente le mandat de notre Comité.

Les fondamentaux du système actuel

Les cadres réglementaire et administratif s'appliquant à l'hébergement touristique au Québec s'appuient d'abord sur la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*².

Au Québec, la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et le Règlement afférent stipulent qu'il est obligatoire de détenir une attestation de classification quand on veut offrir de l'hébergement à des touristes. Valable pour 24 mois, l'attestation de classification prend la forme d'un panonceau³ qui doit être affiché à la vue du public⁴.

En somme, tout exploitant qui souhaite offrir une unité de logement sur une base de location à court terme (c.-à-d. : ne doit pas excéder 31 jours) doit se conformer à cette loi, et donc, détenir une « attestation de classification ». On entend par « classification » une échelle de classement basée sur l'évaluation de différents critères physiques de l'établissement (p. ex. : qualité des installations, propreté, services offerts, etc.). Ces critères sont détaillés dans une grille spécifique à chaque catégorie d'établissements (hôtels, gîtes, etc.). L'évaluation est réalisée par un classificateur qui se rend sur les lieux pour faire l'inspection *de visu*.

Le résultat obtenu — exprimé en nombre d'« Étoiles » pour les hôtels (de 0 à 5), ou de « Soleils » pour les gîtes (de 0 à 7) — fait par la suite l'objet d'une attestation de classification. Cette dernière prend la forme d'une affiche — le panonceau — typiquement fixée sur la façade de l'établissement. Ce panonceau présente la catégorie d'établissements (hôtels, gîtes, résidences de tourisme, etc.) et la classification (le nombre d'étoiles).

² *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (RLRQ chapitre E-14.2)

³ Affiche formatée présentant le type de catégorie d'établissement et sa classification

⁴ CITQ

L'ensemble de ce processus relève de l'autorité du Gouvernement du Québec et du ministère du Tourisme. Ces activités sont effectuées par différents mandataires, parmi lesquels le principal est la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ)⁵.

Selon les termes de cette entente, la CITQ s'est engagée à :

- *Élaborer et à mettre à jour les grilles de classification propres à chaque catégorie incluse dans son mandat;*
- *Visiter et classer tous les deux ans les établissements inclus dans son mandat;*
- *Assurer la gestion de toutes les étapes nécessaires à l'obtention et au renouvellement d'une attestation de classification⁶.*

Fait à noter, l'ensemble du processus tel que décrit ci-haut relève d'une obligation légale et réglementaire. Il s'agit d'un fait qui tranche avec la vaste majorité des autres juridictions canadiennes et celles ailleurs dans le monde, où plusieurs de ces composantes — notamment tout ce qui concerne la classification — relèvent de l'industrie et/ou d'un caractère volontaire.

⁵ La CITQ est gestionnaire de la classification pour sept catégories d'établissements d'hébergement touristique : établissements hôteliers; gîtes; résidences de tourisme; centres de vacances; auberges de jeunesse; établissements d'enseignement; et autres.

⁶ CITQ

Constats préliminaires

Afin de lancer sa réflexion, le Comité s'est d'abord penché sur l'examen du cadre actuel, ses forces et faiblesses, les difficultés rencontrées et les enjeux les plus critiques pour l'avenir. À ce titre, le Comité pose les constats préliminaires suivants, lesquels ont orienté nos réflexions et nos recommandations.

Prendre acte des récentes modifications légales et réglementaires

Le 14 novembre 2019, le Gouvernement du Québec a annoncé une modification du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique comprenant plusieurs changements. Ces derniers ont pour effet de confirmer les obligations fiscales visant à établir plus d'équité entre les différents acteurs. De plus, ils modernisent le cadre réglementaire et le processus administratif touchant la pratique de l'hébergement touristique, lorsque pratiquée dans la résidence principale de l'exploitant.

Comme spécifié à la *Gazette officielle du Québec*, ce règlement entre en vigueur le 1^{er} mai 2020.

Cette modification réglementaire répond à plusieurs enjeux clés et doit constituer un cadre d'analyse pour moderniser les autres éléments du cadre réglementaire.

i) Perception et versement de la taxe sur l'hébergement pour tous les exploitants.⁷

Depuis le 1^{er} janvier 2020, une modification des obligations fiscales fait en sorte que les personnes exploitant des plateformes numériques d'hébergement ont l'obligation de s'inscrire au fichier de la taxe sur l'hébergement, de percevoir la taxe sur l'hébergement, et de la verser à Revenu Québec, à l'instar des exploitants d'établissements d'hébergement situés dans les régions touristiques du Québec visées par la taxe sur l'hébergement.

ii) Perception et versement des taxes de vente applicables

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les fournisseurs de biens intangibles et de services en ligne ont l'obligation de percevoir la TVQ applicable sur les ventes effectuées au Québec.

Cette mesure s'applique à toute entreprise, qu'elle soit établie au Québec ou non. Les sites de réservations en ligne ou les plateformes collaboratives en hébergement touristique sont visés par ces obligations ⁸.

iii) Création de la catégorie « Résidence principale »

Afin de reconnaître le caractère distinct de la pratique de l'hébergement touristique dans son principal lieu d'habitation et la nécessité de mettre en place un cadre réglementaire et un processus administratif adapté à cette réalité, on procède à la création d'une nouvelle catégorie d'établissement touristique, soit la « résidence principale », laquelle est définie ainsi :

« établissement où est offert de l'hébergement dans la résidence principale de l'exploitant à une seule personne ou à un seul groupe de personnes... »

⁷ Revenu Québec [<https://www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/taxes/taxe-sur-lhebergement/inscription-au-fichier-de-la-taxe-sur-lhebergement/>]

⁸ *Ibid.*

«... la résidence principale correspond à la résidence où l'exploitant, personne physique, demeure de façon habituelle dans l'année, notamment lorsqu'elle n'est pas utilisée à titre d'établissement touristique »⁹.

iv) Obligation de l'affichage du numéro d'enregistrement pour les résidences principales

Dorénavant, l'attestation de classification pour les exploitants d'un établissement touristique dans la catégorie résidence principale fait l'objet d'un traitement simplifié. En somme, l'attestation prendra la forme d'un numéro d'enregistrement. De plus, ces exploitants auront l'obligation d'afficher ce numéro sur tous les supports, physiques et électroniques. Cette catégorie est également soustraite aux obligations relatives au processus de classification et au panneau.

«L'attestation de classification prend la forme d'un avis écrit indiquant le numéro de l'établissement indiquant le nom de l'établissement ».

«Malgré ce qui précède, l'attestation de classification d'un établissement de résidence principale ne prend la forme que d'un avis écrit indiquant le numéro et l'adresse de l'établissement d'hébergement, sa catégorie et sa date d'expiration ».

« Le titulaire d'une attestation de classification doit indiquer distinctement le numéro de son établissement d'hébergement sur toute publicité utilisée pour en faire la promotion et sur tout site Internet, qu'il soit ou non transactionnel, utilisé en lien avec l'exploitation de son établissement »¹⁰.

Difficultés croissantes d'application et d'applicabilité du système actuel

Caractère inadéquat du cadre réglementaire face à la pratique de l'hébergement collaboratif

L'économie collaborative et l'hébergement collaboratif opèrent sur des fondamentaux radicalement différents de l'hébergement touristique en économie dite traditionnelle. Le Comité reprend ici les principales différences dont il faut prendre acte.

Offre fixe vs offre variable

L'hébergement traditionnel se caractérise par une offre fixe, ou quasi fixe — le stock total de chambres disponibles est relativement fixe. En économie collaborative, l'offre varie constamment et n'est pas prévisible.

Perspective long terme vs circonstancielle

La pratique de l'hébergement traditionnel s'inscrit dans une logique ou une volonté d'exercer cette activité de manière permanente et sur le long terme. Le niveau d'investissement requis (capital, expertise, ressources humaines, immobilisation) n'a de sens que dans un horizon sur plusieurs années. A contrario, l'hébergement en économie collaborative permet de mobiliser et d'avoir accès à un actif existant, sans investissement significatif. Cet aspect permet à un exploitant — typiquement des particuliers — d'offrir de l'hébergement selon les circonstances.

L'hébergement collaboratif se caractérise donc par une augmentation significative de l'offre potentielle, pour une durée imprévisible, et ceci, par un nombre très élevé d'exploitants, sans égard au nombre de nuitées réalisées.

⁹ Gazette officielle du Québec, 14 novembre 2019, [RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1]; Section II, Article 7, alinéa 2.1; et 12.

¹⁰ Gazette officielle du Québec, 14 novembre 2019, [RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1]; Section IV, Article 12, 1^{er} et 2^e alinéas; et Section VII, Article 14, 1^{er} alinéa.

Ces éléments posent un problème de fond quant à l'applicabilité de la réglementation actuelle. Elle n'est pas conçue — et en conséquence difficilement compatible — pour une pratique dont l'offre est imprévisible, circonstancielle, très nombreuse, et opérée par une multitude d'exploitants pour des durées diverses.

Le nœud gordien québécois

Dans le contexte actuel, l'industrie de l'hébergement touristique est soumise à une réglementation et des processus administratifs qui comprennent, de fait, plusieurs éléments distincts, nommément :

- Enregistrement auprès de l'autorité publique;
- Demande, évaluation, et obtention du droit d'exploitation;
- Catégorisation du type d'établissement d'hébergement;
- Demande de l'évaluation pour la classification;
- Évaluation et classification selon la grille de classification;
- Obtention du résultat de la classification;
- Obtention de l'attestation de la classification;
- Affichage de l'attestation;
- Paiement des frais afférents au droit d'exploitation, selon la catégorie d'établissement;
- Paiement des frais afférents à l'évaluation de la classification, selon la catégorie d'établissement;
- Paiement des frais afférents à la création et à la livraison du panonceau.

S'il s'agit d'opérations distinctes, le cadre réglementaire en place — et le processus administratif qui en découle — agglomère toutes ces opérations en une seule. Cette réalité qui, à première vue, peut paraître comme un élément de simplification constitue le principal problème — et le principal frein — à l'application de la réglementation face à l'évolution de l'industrie, aux nouvelles pratiques et aux nouveaux modèles d'affaires.

Par exemple, avec la montée de la pratique de l'hébergement collaboratif, des dizaines de milliers de Québécois louent leurs chalets via diverses plateformes. Or, au Québec, les chalets sont classifiés comme des « résidences de tourisme ». Ainsi, celui qui souhaite louer son chalet pour une période X — ne serait-ce qu'une semaine dans l'année — a l'obligation de demander une attestation de classification.

Le cadre administratif actuel étant un tout indivisible, l'enregistrement auprès des autorités gouvernementales, l'obtention d'un droit, et le paiement des frais et taxes applicables impliquent aussi de recevoir la visite d'un classificateur afin d'évaluer la qualité des installations. Cela implique aussi l'obligation de devoir fixer un panonceau sur la façade de son chalet.

On peut sérieusement douter de l'acceptabilité sociale face à l'obligation que son chalet doive recevoir la visite d'un classificateur et de devoir fixer un panonceau sur la façade, tout ça pour le louer ne serait-ce qu'une semaine. Le cadre actuel, dans le contexte des opérations et les délais requis, est inapplicable et constitue un puissant incitatif à la non-conformité. Le Comité reconnaît que cette situation n'est pas le résultat d'une volonté du législateur et d'une mauvaise administration du mandataire, mais le résultat est néanmoins l'illustration parfaite de la tragédie de l'allumeur de réverbères du *Petit Prince*.

Une grille de classification inadéquate

De tous les enjeux examinés par le Comité, le contenu et l'application de la grille de classification s'inscrivent parmi ceux recueillant les griefs les plus sévères. Ceux-ci sont principalement de deux ordres : d'une part, son caractère dépassé face aux nouvelles tendances. De l'autre, la matrice défavorable qu'elle représente pour certains modèles d'affaires.

Premièrement, le Comité pose comme critique principale à la grille en place son caractère désuet face aux nouvelles tendances de design et de l'industrie. À titre anecdotique, elle dévalorise l'existence d'un mur de béton apparent — alors que certaines constructions modernes visent à les exposer —, le choix d'avoir des tablettes au lieu de tiroirs, ou l'absence d'un sommier. Ou encore, le fait que la grille valorise une connexion Internet (« câblée »)¹¹.

Outre les anecdotes, la grille est le résultat d'un vaste processus de consultation et de construction. La chose prend du temps et doit, finalement, recevoir l'approbation ministérielle. Elle peut difficilement être au diapason des plus récentes tendances dans l'industrie. Par nature, elle accuse un retard sur la réalité. Or, dans le cas présent, le Comité note que ce retard se chiffre en année, la dernière révision datant de 2012. Dans de telles circonstances, l'application de la grille actuelle représente un potentiel dissuasif à l'innovation.

Deuxièmement, comme la classification a pour objet d'évaluer, entre autres, la qualité des installations et la nomenclature des services offerts, la grille d'évaluation doit logiquement lister des catégories d'installation avant même de les évaluer. L'item « restauration » implique une valorisation de cet espace et de la disponibilité de ce service, *idem* pour l'item « réception ». Nonobstant le caractère utile ou non d'une telle évaluation, force est de reconnaître qu'elle valorise un modèle d'affaires qui possède un espace et un service de restauration. Or, certains modèles d'affaires émergents en hôtellerie ont fait le choix de n'avoir ni espace de réception ni espace de restauration. Sans autre considération, l'application de la grille d'évaluation pose un jugement défavorable — un nombre d'étoiles moindre — sans égard à la particularité du modèle d'affaires.

Un cadre réglementaire mûr pour une modernisation en profondeur

Sans que cela constitue en soi une critique, force est de reconnaître que les fondamentaux du cadre réglementaire en vigueur sont à l'image de l'époque où il a été pensé et conçu — en 2001 — soit il y a près de deux décennies. Pour illustrer combien le contexte actuel a changé, le moment de la conception des bases du cadre réglementaire en application précède l'utilisation massive d'Internet et son importance comme interface commerciale, l'arrivée des plateformes de réservations en ligne, l'essor de l'économie collaborative dans l'hébergement touristique, et l'avènement de nouveaux modèles d'affaires en hôtellerie. Malgré cela, il serait faux de prétendre que le cadre n'a nullement évolué. Au fil des années, des modifications ont été adoptées afin de tenter d'aménager ces nouveaux phénomènes. Par exemple, la récente création d'une catégorie pour reconnaître les résidences principales comme des unités pouvant servir à de l'hébergement touristique s'inscrit dans cette volonté de modernisation.

Ceci dit, l'ampleur des transformations en cours crée des besoins croissants d'aménagements, et ce, pour plusieurs facettes de l'encadrement de l'hébergement touristique. Davantage, le cadre actuel a été pensé

¹¹ Guide de classification des établissements hôteliers, CITQ

pour une industrie caractérisée par une offre typiquement constante et prévisible, opérée par un nombre relativement restreint d'exploitants. En somme, il devient de plus en plus difficile de créer de nouveaux aménagements sans revoir les fondamentaux de notre cadre réglementaire, lequel est de moins en moins adapté — et adaptable — aux nouvelles pratiques et aux nouveaux modèles d'affaires qui se présentent. Le modèle est mûr pour une révision en profondeur.

Objectifs généraux

Afin de se doter de la bonne perspective d'analyse et de pouvoir faire les arbitrages nécessaires, le Comité a commencé ses travaux se dotant de cinq principes généraux.

1. Équité fiscale

Pour le Comité, la recherche d'une plus grande équité fiscale relève d'une importance capitale. Elle doit s'imposer comme une obligation pour l'ensemble des exploitants, sans égard à leur nature ou aux modèles d'affaires. Dans le contexte de ce mandat, il s'agit en premier lieu des taxes de vente applicables, de la taxe sur l'hébergement, et ce, pour toutes les nuitées. En deuxième lieu, des frais imposés pour l'enregistrement et la classification, selon les cas d'application. S'ajoutent à ces obligations celles relatives à l'impôt sur le revenu et à la taxe foncière, selon le cadre dicté par la Loi.

2. Protection de la vocation première du parc d'unités d'habitation

L'hébergement touristique à court terme via l'intermédiaire de plateformes numériques collaboratives s'inscrit dans la mouvance générale de l'économie collaborative. Phénomène mondial, ce nouveau type d'hébergement est une pratique de plus en plus répandue dans l'ensemble des régions du Québec.

Comme l'a démontré le rapport du Groupe de travail sur l'économie collaborative du Gouvernement du Québec (GTEC)¹², cette pratique comporte de nombreux avantages. Pour n'en citer que quelques-uns :

- *L'accroissement temporaire de la capacité d'accueil d'un milieu afin de répondre à des périodes d'achalandage saisonnier ou exceptionnel (un festival, un événement majeur);*
- *La hausse de l'achalandage des commerces de proximité grâce à l'insertion naturelle de touristes dans la ville (restaurants, bars, épiceries, etc.);*
- *L'enrichissement et la diversification de l'offre touristique sur tout le territoire québécois, au-delà des centres-villes et lieux « touristiques »;*
- *L'occasion d'avoir accès à un revenu d'appoint¹³.*

Or, bien que ces avantages soient indéniables, ils s'accompagnent d'un potentiel d'externalités négatives non négligeables qui doivent absolument être au centre de nos préoccupations. Pour le Comité, le potentiel de prédation sur le parc d'unité d'habitation représente le péril le plus critique. À ce titre, le Comité partage le jugement du GTEC qui stipule « *Il s'agit là du risque aux conséquences les plus graves* »¹⁴.

Pour le Comité, toute modification ou modernisation de la réglementation doit être animée par l'obligation de protection de la vocation première des unités résidentielles destinées à l'habitation. Ce principe général s'inscrit d'ailleurs dans les meilleures pratiques qui ont animé les modifications réglementaires ailleurs dans le monde. Si plusieurs méthodes ont été testées (p. ex. : limites du nombre de jours, instauration de quotas), ces dernières ont eu des effets mitigés ou, pire, contre-productifs. Pis encore, elles ont contribué à augmenter le taux de non-conformité en dirigeant les utilisateurs moins scrupuleux vers une pratique

¹² Groupe de travail sur l'économie collaborative du Gouvernement du Québec. Rapport final : [\[https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/entrepreneuriat/economie_collaborative/rapport_gtec.pdf\]](https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/entrepreneuriat/economie_collaborative/rapport_gtec.pdf)

¹³ Rapport du Groupe de travail sur l'économie collaborative, Gouvernement du Québec (Juin 2018)

¹⁴ *Ibid.*

non déclarée que ce soit avec le concours de plateformes non transactionnelles ou contrevenant à la réglementation et aux obligations fiscales.

Face à cette complexité d'application et de contrôle, la majorité du Comité souscrit à l'approche présentée par le GTEC qui est de faire du critère de la résidence principale l'axe premier de l'objectif de protection du parc d'habitation. Comme il s'agit de la résidence où une personne habite déjà, sa location pour de courtes périodes n'enlève pas une unité d'habitation qui serait disponible à temps plein pour une autre personne. Cela est différent que de mettre en location à court terme une unité d'habitation où l'on n'habite pas habituellement. Dans cette logique, il ne peut y avoir qu'une seule résidence principale. Ceci dit, un membre du Comité (Airbnb) propose une approche différente à savoir que l'utilisation de la résidence principale et d'une résidence secondaire, comme un chalet, ne met pas en péril le parc d'unités d'habitation à vocation résidentielle. Cette approche pose cependant des difficultés d'application et de contrôle.

Afin de savoir quelle est la résidence principale d'une personne, ce comité utilise la méthode préconisée par le GTEC. Il s'agit du « test de la brosse à dents »¹⁵. C'est-à-dire que s'il s'agit de la résidence principale de l'exploitant — là où se trouve généralement sa brosse à dents — la pratique de l'hébergement court terme est traitée avec un préjugé positif et se fait, pour l'essentiel, moyennant un enregistrement simple et rapide, sans autre restriction¹⁶.

Si par contre il s'agit d'une autre résidence que sa résidence principale — là où n'est généralement pas sa brosse à dents — la pratique est conditionnelle à l'accord de l'autorité municipale¹⁷. Bien qu'elle ne règle pas, en soi, toutes les problématiques, cette approche est celle qui répond le mieux à l'objectif de protection du parc d'habitation, et qui offre le meilleur moyen de suivi et de contrôle aux différentes autorités publiques. Le concept de résidence principale est maintenant défini dans le règlement modifiant le Règlement sur l'hébergement touristique qui entrera en vigueur le 1^{er} mai prochain¹⁸.

3. Simplification, modernisation, et ouverture à l'innovation

La réglementation — et la philosophie qui l'anime — s'appliquant à l'industrie de l'hébergement touristique au Québec témoigne d'une complexité et d'une lourdeur qui ont mal vieilli. Elle peine, généralement, à suivre les nouvelles tendances dans l'industrie et l'évolution du comportement des consommateurs. De plus, elle est particulièrement mal adaptée à la pratique du logement en location à court terme, laquelle

¹⁵ Rapport du Groupe de travail sur l'économie collaborative, Gouvernement du Québec (Juin 2018)

¹⁶ **DISSIDENCE** – Bien que la majorité du Comité souscrive à l'idée que cette pratique pour une résidence principale devrait être permise sans autres restrictions, il faut noter que la FQM et l'UMQ inscrivent leur dissidence sur cet élément précis. Ces derniers font valoir que la réglementation des usages, pour les résidences de tourisme comme pour les résidences principales, relève de leurs juridictions. Ceci dit, les membres issus du monde municipal partagent le consensus à l'effet que les résidences principales et les résidences de tourisme bénéficient d'un traitement allégé (sans classification et sans panonceau), mais toujours soumises à l'approbation de l'autorité municipale.

¹⁷ **DISSIDENCE** – Airbnb inscrit sa dissidence sur cet élément, faisant valoir que le partage de la résidence principale et d'une résidence secondaire comme un chalet ou un pied-à-terre dans une autre municipalité ne peut être considéré comme ayant un impact préjudiciable sur la disponibilité du parc d'unités d'habitation à vocation résidentielle.

¹⁸ Gazette officielle du Québec, 14 novembre 2019, [RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1]; Section II, Article 7, alinéa 2.1; et 12. « ... la résidence principale correspond à la résidence où l'exploitant, personne physique, demeure de façon habituelle dans l'année, notamment lorsqu'elle n'est pas utilisée à titre d'établissement touristique ».

est en pleine croissance dans toutes les régions du Québec. *Idem* quant aux nouveaux modèles d'affaires en hôtellerie.

S'inscrivant dans la volonté générale du Gouvernement du Québec de moderniser les processus administratifs, le Comité décline ce principe général ainsi : (1) pour les citoyens — notamment dans le cas de l'hébergement collaboratif — de simplifier et de clarifier, avec diligence, le processus traitant leurs demandes, l'enregistrement et les moyens de connaître leurs droits et devoirs; (2) pour les joueurs dits traditionnels ou établis, de simplifier et d'alléger le cadre réglementaire; et (3) pour les joueurs dits émergents ou les nouveaux modèles d'affaires, de pouvoir compter sur un environnement réglementaire qui n'hypothèque pas *de facto* leur capacité d'opérer ou leur potentiel de croissance.

4. Intérêt général

Dans le contexte de notre mandat, le Comité reconnaît que les impacts et opportunités peuvent varier grandement selon les acteurs. L'ouverture pour l'un peut être une concurrence accrue pour l'autre. Ou encore, le désir de contrôle pour l'un peut représenter une contribution fiscale supplémentaire pour l'autre. De telles tensions sont indissociables d'un mandat de cet ordre. À chaque fois, pour envisager l'arbitrage, il faut se doter d'une perspective commune, au-delà des intérêts particuliers, juridictionnels, ou institutionnels. Afin d'éviter le cul-de-sac d'un réflexe corporatif, l'ensemble des membres du Comité s'est donné comme objectif d'utiliser l'intérêt général comme principale matrice d'analyse.

À ce titre, le Comité s'inspire ici de la définition présentée par le GTEC :

L'intérêt général repose sur l'idée qu'il faille arbitrer entre une diversité d'intérêts particuliers afin de faire primer le bien-être de la collectivité, en l'occurrence de la société québécoise. Pour y parvenir, il importe pour les pouvoirs publics d'intégrer dans leurs réflexions et décisions les préoccupations et aspirations du plus grand nombre de parties prenantes, notamment les plus vulnérables et celles qui ne peuvent faire valoir leurs intérêts. L'intérêt général se pose en opposition aux intérêts particuliers, il porte l'analyse par-delà les préoccupations d'un acteur en particulier¹⁹.

5. Efficacité et efficience

Pour le Comité, une loi ou une réglementation n'a d'utilité que dans la mesure où les autorités publiques concernées ont les moyens de les faire appliquer. Ici encore, le Comité souscrit à l'observation faite par le GTEC :

... les autorités publiques doivent garder à l'esprit que l'encadrement à définir doit pouvoir rencontrer les résultats attendus (efficacité) et que cela puisse être fait de manière optimale (efficience). La réelle valeur d'un cadre légal ou d'une réglementation réside non pas dans le sentiment qu'ils suscitent lors de leur annonce, mais dans leur capacité à être appliqués²⁰.

¹⁹ Rapport du Groupe de travail sur l'économie collaborative, Gouvernement du Québec (Juin 2018)

²⁰ *Ibid.*

Recommandation 1 : Enregistrement obligatoire pour tous les exploitants

La capacité d'encadrer et contrôler la pratique d'une activité est essentielle à l'exercice de l'autorité publique. Dans le cas de l'hébergement touristique, tous les objectifs justifiés par l'intérêt général (p. ex. : droit d'autorisation, perception et contrôle fiscal, protection du logement) sont directement tributaires de la capacité de disposer d'une information complète et à jour sur la pratique de l'activité et sur ses exploitants.

Pour y arriver, la colonne vertébrale du déploiement et de l'efficacité de l'ensemble des mesures proposées est l'enregistrement obligatoire de tous les exploitants, sans égard à leur statut (particuliers, entreprises traditionnelles ou émergentes) ou leurs modèles d'affaires.

A fortiori en ce qui concerne les exploitants pour les résidences principales et résidences de tourisme, la clé du succès réside dans la mise en place d'un processus administratif perçu comme juste, équitable, et dont les requêtes ne constituent pas *de facto* un incitatif à la non-conformité. Si l'adage en fiscalité est que trop d'impôts tuent l'impôt, son parallèle administratif pourrait être que trop de formulaires tuent le formulaire. Plusieurs juridictions ont réalisé, après coup, la justesse de cette inclinaison humaine et ont dû corriger le tir. Cet aspect est d'une importance capitale pour le Comité et s'inscrit comme un des objectifs généraux qui a guidé ses réflexions et ses travaux.

Cette préoccupation est particulièrement aigüe pour les exploitants dans les catégories résidence principale et résidence de tourisme, lesquelles visent principalement un nombre très important d'exploitants, entrant et sortant du marché à divers moments de manière non prévisible.

Pour les résidences principales, le standard de succès pour l'enregistrement implique qu'elle puisse être obtenue directement en ligne, en quelques minutes, et moyennant des frais raisonnables qui ne constituent pas un incitatif à la non-conformité. Pour les résidences touristiques, il devrait s'inspirer du même esprit avec la différence notoire que l'attribution de ce droit soit conditionnelle à l'accord de l'autorité municipale^{21 22}.

Finalement, la capacité d'enregistrer tous les exploitants comporte un autre avantage non négligeable. Cette approche offre le potentiel de recueillir une masse importante de données (non nominative) supplémentaires au bénéfice des autorités publiques, notamment au niveau de l'analyse et l'évaluation de l'évolution de l'industrie touristique au Québec; et l'analyse, l'évaluation, et la conception des politiques publiques en la matière.

En conséquence, le Comité recommande à l'unanimité de rendre obligatoire l'enregistrement de tous les exploitants (traditionnels, émergents et particuliers).

²¹ **DISSIDENCE** – Airbnb inscrit sa dissidence sur l'élément relatif à l'accord conditionnel de l'autorité municipale.

²² **DISSIDENCE** – LA FQM et l'UMQ inscrivent leurs dissidences sur le principe que les résidences principales pourraient être traitées sans l'approbation conditionnelle de l'autorité municipale.

Recommandation 2 : Affichage obligatoire du numéro de l'attestation pour tous les exploitants

Afin de faciliter la capacité de contrôle et de simplifier le mode d'affichage de l'attestation de classification, le Comité est d'avis que l'affichage obligatoire du numéro de classification est le meilleur moyen de fournir aux autorités publiques la capacité de suivre et de contrôler l'activité de l'hébergement touristique sur le territoire.

Dans un esprit de cohérence administrative et d'équité de traitement, le Comité propose de s'inspirer du précédent proposé pour la catégorie résidences principales et de généraliser l'obligation de l'affichage du numéro d'attestation à toutes les catégories d'établissement, sans égard au type d'exploitant.

En conséquence, le Comité recommande à l'unanimité de rendre obligatoire l'affichage du numéro de l'attestation pour toutes les catégories d'établissement, et ce, sur tous les supports (physiques et électroniques).

Recommandation 3 : Simplifier et moderniser les définitions de certaines catégories d'établissements d'hébergement

Afin de pouvoir s'enregistrer auprès de l'autorité publique ou de son mandataire, il importe de savoir de quel type d'établissement il s'agit. Par exemple, est-ce un hôtel de 250 chambres, ou encore un individu cherchant à louer sa résidence principale pendant sa semaine de vacances? Pour ce faire, le cadre réglementaire établit des catégories de type d'établissement touristique afin de concevoir un processus administratif en lien avec sa réalité propre.

Chacune vise un type d'établissement spécifique et comporte une définition à cette fin²³ ²⁴. D'entrée de jeu, le Comité est d'avis que les définitions de certaines catégories doivent être simplifiées ou modernisées.

L'enjeu principal est le caractère souvent trop spécifique des définitions qui ont pour effet d'encadrer trop étroitement la pratique de l'hébergement touristique. La chose a pour conséquence insoupçonnée de limiter l'éventail des services qui peuvent ou non être offerts par les exploitants. Par exemple, plusieurs définitions font référence à des types de services offerts (p. ex. : « *incluant des services de réception* ») à la présence — ou l'absence — d'une auto cuisine (un four), ou encore à la présence — ou l'exclusion — d'une offre de repas.

Cette approche est non seulement limitative, mais elle entraîne le législateur et son mandataire à constamment tenter de rester à la page face à une multitude d'offres d'hébergement touristique, laquelle évolue bien plus rapidement que le processus de révision réglementaire. Pour le Comité, ces éléments devraient relever du choix des exploitants et de leurs modèles d'affaires, non d'une définition administrative.

Cette approche a aussi pour effet de limiter la capacité de certains joueurs à élargir ou enrichir leurs offres ou, *a contrario*, d'exclure *de facto* certains modèles d'affaires émergents qui ne comprennent pas les services mentionnés.

En conséquence, le Comité recommande à majorité que les définitions des catégories d'établissements d'hébergement soient simplifiées et modernisées en retirant les références à l'offre de service²⁵.

²³ Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, Section II, Art. 7

²⁴ Voir Annexe 1

²⁵ **DISSIDENCE** – Un membre du Comité provenant du secteur hôtelier traditionnel inscrit sa dissidence. Pour ce dernier, il importe de conserver et de détailler la notion de l'offre de service dans les définitions.

Recommandation 4 : Simplifier les catégories d'établissements d'hébergement

Le cadre réglementaire actuel comprend pas moins de 9 catégories différentes d'établissements d'hébergement touristique²⁶ :

1. *Établissements hôteliers*
2. *Résidences de tourisme*
3. *Centres de vacances*
4. *Gîtes*
5. *Auberges de jeunesse*
6. *Établissements d'enseignement*
7. *Établissements de camping*
8. *Établissements de pourvoirie*
9. *Autres*

Ainsi qu'une 10^e, à partir du 1^{er} mai 2020 : Résidences principales²⁷.

Comme spécifié à la « Recommandation 3 », une déclinaison trop précise des catégories entraîne, tôt ou tard, le risque de limiter l'éventail des possibilités d'innovation pour l'exploitant. *Idem* pour un trop grand nombre de catégories.

Si, dans certains cas, une modernisation et, surtout, une simplification de la définition sont la meilleure solution, dans d'autres, il est opportun d'évaluer la pertinence et la réelle utilité administrative de l'existence de certaines catégories. C'est le cas des catégories « auberges de jeunesse » et « établissements d'enseignement » (c.-à-d. : les résidences universitaires, typiquement en période estivale) pour lesquelles le Comité ne voit pas d'utilité administrative spécifique.

Attention, il ne s'agit nullement d'abolir ou de restreindre le marché ou l'existence des auberges de jeunesse ou l'utilisation des résidences universitaires lorsqu'elles sont libres. Cette mesure n'affecte en rien la pratique sur le terrain ou le modèle d'affaires. Ces dernières seront dorénavant incluses dans la nouvelle catégorie, définie de manière plus générale, « établissements hôteliers ». Il ne s'agit ici que d'une simplification de la catégorisation lors de la demande d'enregistrement et d'obtention du droit d'exploitation.

En conséquence, le Comité recommande à l'unanimité d'abolir les catégories d'établissement d'hébergement touristique « auberge de jeunesse » et « établissement d'enseignement »; et d'inclure ces établissements dans la catégorie « établissements hôteliers ».

²⁶ Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, Section II, Art. 7.

²⁷ Gazette officielle du Québec, 14 novembre 2019, [RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1]; Section II, Article 7, alinéa 2.1; et 12. « ... la résidence principale correspond à la résidence où l'exploitant, personne physique, demeure de façon habituelle dans l'année, notamment lorsqu'elle n'est pas utilisée à titre d'établissement touristique ».

Recommandation 5 : Simplifier le processus administratif pour les résidences de tourisme

Dans la foulée de la « Recommandation 1 », le Comité insiste sur l'importance que le processus d'enregistrement soit simple, rapide, et adapté aux réalités propres à chacune des catégories d'établissement. À ce titre, une préoccupation particulière émerge pour le cas des résidences de tourisme.

En effet, l'évolution de la réglementation aura pour effet de catégoriser l'activité d'hébergement touristique opérée au moyen d'une seule réservation comme résidence de tourisme dans une unité d'habitation autre que la résidence principale. C'est précisément le cas des chalets et donc, de dizaines de milliers d'inscriptions potentielles.

D'une part, le fait de devoir fixer un panneau sur la façade pose un réel enjeu d'applicabilité dans le cas des catégories de résidences de tourisme, que sont les résidences secondaires comme les chalets. Ces dernières, comme les résidences principales, répondent à une logique d'offre variable. Par exemple, une personne peut décider de mettre son chalet en location pendant quelques semaines l'été, ou lors de la relâche l'hiver. Le Comité est d'avis que d'imposer de fixer un panneau sur la façade d'une telle résidence constitue un réel incitatif à la non-conformité.

D'autre part, considérant le volume potentiel d'inscriptions, le Comité considère impératif de moderniser le processus administratif et les obligations des résidences de tourisme afin de ne pas indûment surcharger le traitement nécessaire.

À ces fins, le Comité s'inspire du précédent mis en place par le gouvernement concernant la catégorie résidence principale. Concrètement, la catégorie résidence de tourisme bénéficie d'un « traitement simplifié », qui les soustrait aux exigences administratives autres que l'enregistrement, l'obtention du droit d'exploitation et le paiement des frais afférents, nommément : la classification et les obligations relatives au panneau.

En conséquence, le Comité recommande à majorité d'inclure la catégorie « résidence de tourisme » au traitement simplifié analogue à celui pour la catégorie « résidence principale », mais en incluant l'accord conditionnel de l'autorité municipale concernée pour l'obtention de l'attestation^{28 29}.

²⁸ **DISSIDENCE** – Airbnb inscrit sa dissidence sur l'élément relatif à l'accord conditionnel de l'autorité municipale.

²⁹ **DISSIDENCE** – LA FQM et l'UMQ inscrivent leurs dissidences sur le principe que les RÉSIDENCES PRINCIPALES pourraient être traitées sans l'approbation conditionnelle de l'autorité municipale.

Recommandation 6 : Mettre fin à l'obligation d'affichage du panonceau

Le Ministère ayant déjà statué sur l'exclusion de l'obtention et de l'affichage du panonceau pour les résidences principales via le traitement simplifié, et le Comité ayant recommandé de faire *idem* pour les résidences de tourisme (à la « Recommandation 5 »), il appert opportun d'évaluer la pertinence des obligations relatives au panonceau pour les autres catégories. À cet effet, le Comité constate que plusieurs éléments militent pour mettre fin aux obligations relatives au panonceau — l'obtention et l'affichage.

D'une part, si le panonceau a pour objectif d'informer le consommateur sur la classification — le nombre d'étoiles — de l'établissement, plusieurs autres supports (journaux, publicités télé, sites Internet, etc.) permettent de transmettre cette information sans que cela doive prendre la forme d'un panneau fixé sur la façade de l'établissement. Davantage, plusieurs commentaires indiquent que peu de clients prennent acte dudit panonceau. Pour plusieurs, la chose est redondante.

D'autre part, l'affichage obligatoire d'un panonceau est perçu comme une lourdeur administrative et un coût supplémentaire par des joueurs émergents qui n'y voient aucune pertinence pour leur clientèle qui, de l'avis du Comité, peut possiblement bien plus facilement s'informer non seulement ailleurs, mais avant d'arriver sur place.

Ceci dit, le Comité reconnaît que le panonceau en lui-même comporte des avantages pour certains exploitants. Par exemple, il peut constituer un outil de visibilité sur la rue auprès d'une clientèle passante, notamment pour les exploitants plus petits, indépendants ou encore les gîtes. Il peut aussi constituer un élément de repérage pour les clients moins familiers avec les environs. Ceci dit, le Comité reconnaît que ce dernier élément perd en pertinence avec la généralisation des téléphones intelligents. Le Comité constate également que le panonceau comme outil de visibilité est beaucoup moins pertinent pour les exploitants plus importants avec leurs logos ou bannières affichées en grandes lettres. À ce titre, le Comité est d'avis que la nature volontaire de l'affichage permet de mieux répondre aux préoccupations des exploitants qui souhaitent conserver leurs panonceaux.

En conséquence, le Comité recommande à l'unanimité de mettre fin à l'obligation de l'affichage du panonceau pour toutes les catégories d'établissement. L'obtention de l'attestation prend alors la forme d'un numéro d'attestation.

Recommandation 7 : Mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour certaines catégories

Sans revenir sur l'ensemble des éléments énoncés dans la « Mise en contexte », il apparaît clair que le système de classification — et la grille d'évaluation qui en découle — constitue l'un des enjeux les plus critiques et problématiques dans le contexte actuel.

Un système lourd, qui peine à évoluer à la vitesse des tendances du marché

À ce titre, le Comité constate que la grille est souvent dépassée ou désuète et qu'elle peine à reconnaître l'évolution des tendances en design et en hébergement touristique. Son application complique la capacité d'innover ou, dans certains cas, échoue à apprécier à sa pleine valeur ces innovations.

Quelques-uns parmi les membres du Comité plaident pour le maintien de la classification en soi, avec une modernisation significative de la grille afin de la mettre au goût du jour. Pour ces derniers, le maintien du caractère obligatoire de la classification est important et nécessaire pour l'avenir. À cette fin, ils souhaiteraient une modernisation de la grille afin de rendre l'ensemble du processus plus à jour, et plus agile. Ceci dit, tous reconnaissent la lourdeur du processus de modification de ladite grille considérant que son caractère obligatoire l'inscrit dans un processus d'approbation ministérielle.

Un système difficilement compatible avec l'émergence des nouveaux modèles

Le Comité reconnaît également que le système de classification et la grille sont difficilement applicables ou potentiellement préjudiciables aux pratiques collaboratives ou aux nouveaux modèles d'affaires d'hôtellerie n'ayant pas les installations ou les services typiquement présents dans le modèle dit traditionnel ou propre aux joueurs établis.

Pour une abolition de la classification?

Comme solution possible, une majorité des membres du Comité — surtout parmi les organisations représentants des plateformes électroniques ou des modèles émergents — ont comme position l'abolition pure et simple du système québécois de classification. Cette position, si partagée par plusieurs membres du Comité, ne fait pas consensus.

A contrario, certains membres du Comité font valoir que la classification est un outil particulièrement utile pour les réservations provenant du corporatif ou de l'événementiel — une partie substantielle de leur clientèle. Ils avancent également que la classification permet un standard de comparaison à travers l'industrie et que cet outil est utile pour se comparer avec les concurrents. Le Comité note également que plusieurs joueurs de l'industrie québécoise ont développé une certaine habitude et une aisance par rapport à ce système de classification qui, bien qu'unique, est connu et prévisible.

Questionnements sur la pertinence du caractère obligatoire de la classification

Comme présenté par le mandataire chargé de l'application et de la gestion du système d'attestation de classification, « *La classification obligatoire poursuit un double objectif* », nommément :

- *Protéger le voyageur,*
- *Contribuer à rehausser la qualité de l'offre d'hébergement.*

Si certains membres du Comité apprécient l'existence du système en place, le Comité en entier constate l'absence d'une argumentation pouvant soutenir l'effectivité ou la pertinence du caractère obligatoire du système de classification en relation avec les deux objectifs énoncés ci-haut. Le Comité examine ici chacune de ces justifications :

i) « Protéger le voyageur »

La thèse principale est que le système de classification permet de « protéger » le voyageur en lui « présentant un portrait exhaustif et fiable de l'offre d'hébergement au Québec puisque tous les établissements sont visités tous les deux ans »³⁰.

Tout d'abord, le Comité constate un certain anachronisme avec le contexte technologique actuel et le comportement des consommateurs. Les clients ont aujourd'hui accès à d'innombrables sources d'informations, allant des sites Web des divers établissements comprenant nombre de photos, aux différentes publicités sur diverses plateformes, en passant par de nombreux sites de commentaires. En somme, l'idée que le système de classification permette de « protéger le voyageur » en l'informant relève, au mieux, d'un contexte *ante* l'arrivée d'Internet.

Ensuite, bien que le mandataire puisse accueillir des plaintes des clients insatisfaits — une rétroaction potentiellement très efficace — le Comité constate que la population ignore largement le fonctionnement, le raisonnement, et l'autorité derrière la classification et l'obtention de cette dernière. Par exemple, de 2015 à 2019, la CITQ a reçu 327 plaintes de clients insatisfaits...³¹ sur un total de près de 75 millions de nuitées pour la même période³². Si l'on peut souhaiter que de tels chiffres dénotent la qualité absolument exceptionnelle de tous les établissements, ils révèlent davantage le caractère inconnu du système de classification ou l'inutilité des recours pour le voyageur.

Finalement, le Comité constate qu'aucun système comparable n'existe dans d'autres secteurs de l'industrie touristique (p. ex. : restauration, location de voiture, transport en autobus). Il serait hasardeux de prétendre que l'autorité publique n'a que faire de la protection du consommateur dans ces secteurs. Tous secteurs confondus, incluant l'hébergement touristique, le consommateur bénéficie de la couverture de plusieurs lois en vigueur, et de l'action d'organisations publiques comme l'Office de protection du consommateur, la Régie du bâtiment, Office québécois de la langue française, ou encore Revenu Québec, avec ses programmes de dénonciation.

³⁰ CITQ

³¹ Sources : CITQ

³² Sources : Institut de la statistique du Québec. Ces données proviennent de l'Enquête sur la fréquentation des établissements d'hébergement du Québec réalisée mensuellement

ii) « Contribuer à rehausser la qualité de l'offre d'hébergement »

Cette deuxième justification postule qu'il existe une corrélation directe ou significative entre le système de classification et le maintien ou le rehaussement de la qualité de l'offre d'hébergement. Cette preuve n'a pas été démontrée.

À ce titre, le Comité reconnaît qu'une bonne performance face à une grille de critères (et les étoiles qui en résultent) peut constituer un avantage de positionnement commercial et donc, un incitatif à une offre de qualité. Le Comité a aussi pris note de certains cas où le maintien de la classification a compté parmi les arguments pour justifier des investissements supplémentaires.

Ceci dit, le Comité constate le caractère plutôt relatif de l'impact du système de classification actuel. D'abord, le système de classification québécois n'est plus, à notre époque, une classification unique ou dominante. De fait, plusieurs autres systèmes de classification (étoiles, diamants, etc.) existent aux yeux des consommateurs (p. ex. : CAA). Pour plusieurs joueurs de l'industrie, ce dernier exemple représente un impact plus déterminant que le système québécois sur leur décision d'affaires.

Ensuite, le Comité reconnaît que rien n'a plus d'impacts sur les décisions d'affaires que le jugement des consommateurs. Ce dernier s'exprime d'abord par la formulation de commentaires sur l'expérience vécue, par exemple : sur le site web de l'établissement; des sites de réservation (p. ex. : Expedia); des sites spécialisés d'appréciation (p. ex. : Yelp); ou encore les diverses plateformes de médias sociaux (p. ex. : Facebook, Twitter, Instagram). Ultimement, le jugement des clients se traduit au plus fort par le taux d'occupation et les revenus de location.

Finalement, le Comité constate que le Québec compte parmi les très rares juridictions (au Canada, aux États-Unis, en Europe, etc.), à avoir un système de classification qui est à la fois obligatoire et sous l'autorité de l'État. À ce titre, il paraît difficile d'argumenter que la qualité de l'offre d'hébergement — sans parler de la protection du consommateur — est moindre dans d'autres marchés (p. ex. : Toronto, Calgary, New York, Paris, Londres, etc.) où n'existe pas ce caractère obligatoire étatique de classification.

Une option pour le gouvernement

Au cœur de ce débat qui ne fait pas consensus, le Comité constate toutefois que le caractère obligatoire du système de classification, davantage que son existence, constitue le principal point de désaccord. Faire de la classification un élément volontaire rassemble une majorité des membres du Comité.

En conséquence, le Comité recommande à majorité de mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour les catégories d'établissements touristiques : « résidences principales »; « résidences de tourisme »; « hôteliers »; et « gîtes »³³.

³³ **DISSIDENCE** – Certains membres du Comité provenant du secteur hôtelier traditionnel inscrivent leur dissidence. Pour ces derniers, il importe de conserver le caractère obligatoire de la classification.

Autres considérations

Bien que ne faisant pas l'objet de consensus et/ou de recommandations, il est de l'avis du Comité que le présent rapport reflète les éléments suivants et que ces préoccupations soient portées à l'attention de la ministre :

1. Délais pour traiter les demandes d'attestation par les autorités municipales

Dans le cadre réglementaire actuel, comme celui recommandé par le Comité, l'obtention d'une attestation, pour la catégorie « résidences de tourisme », est conditionnelle à l'accord de l'autorité municipale concernée.³⁴ Cet élément repose sur la juridiction de l'autorité municipale pour la gestion des usages sur le territoire, dans les paramètres fixés par la Loi. Ce principe n'est ici pas remis en cause. Davantage, le Comité l'intègre dans ses recommandations.

Il importe cependant d'attirer l'attention du gouvernement et du monde municipal, dans son ensemble, à certains enjeux posés par la durée maximale du délai, qui apparaissent comme significatifs et potentiellement contre-productifs.

Le Comité reconnaît que ce délai s'inspire directement de plusieurs autres lois du monde municipal, et qu'une certaine cohérence est nécessaire. Ceci dit, un tel délai — et la vitesse de traitement — semble mal adapté à la réalité de la pratique de l'hébergement touristique, notamment dans le contexte de plateformes en ligne et/ou collaboratives.

Si plusieurs municipalités traitent ces demandes bien en deçà du délai maximal, ce dernier constitue un enjeu en soi. Perçu ainsi par les utilisateurs, un tel délai pourrait inciter certains aspirants exploitants à la non-conformité, notamment l'utilisation de plateformes moins scrupuleuses.

À la lumière des préoccupations exprimées par l'industrie, il serait opportun pour le monde municipal d'examiner les délais pour le traitement de demande d'attestation pour les résidences de tourisme afin de viser et d'annoncer un délai plus court.

2. Niveau exigé de la preuve d'assurance de responsabilité civile pour les catégories résidences principales et résidences de tourisme

Selon le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique*, tout titulaire d'une attestation de classification a l'obligation de disposer d'une assurance de responsabilité civile de deux millions de dollars.

Selon plusieurs acteurs de l'industrie, la nature circonstancielle des exploitants pour les catégories résidences principales et résidences de tourisme offre un contexte différent, lequel devrait être pris en compte. À cet effet, une exigence de couverture fixée à un million de dollars correspond davantage aux pratiques dans d'autres juridictions pour des catégories ou pratiques similaires.

³⁴ **DISSIDENCE** – Airbnb réitère sa dissidence sur l'élément relatif à l'accord conditionnel de l'autorité municipale.

3. Révision de la grille tarifaire

La gestion du système de classification des établissements d'hébergement touristique représente bien évidemment des coûts, lesquels prennent la forme de tarifs imposés aux demandeurs d'attestation. Ces derniers tarifs sont revus périodiquement et approuvés par la ministre.

La détermination de ces tarifs repose sur un principe qui remonte à la création du système de classification, soit que ceux-ci doivent refléter, le plus fidèlement possible, les coûts de gestion de la délivrance de l'attestation et des opérations qui y sont directement reliées. En somme, la gestion du système de classification doit s'autofinancer.

Ainsi, le tarif d'attestation est fonction des coûts d'opérations telles : l'enregistrement, l'inspection par les classificateurs, la production et la délivrance du panonceau, etc.

Dans le présent rapport, le Comité met de l'avant plusieurs recommandations qui ont pour effet de modifier les opérations de délivrance d'une attestation. En conséquence, le Comité invite la ministre à réviser la grille tarifaire afin de préserver l'adéquation entre les coûts de gestion d'une attestation et le tarif correspondant.

CONCLUSION

Le présent rapport et les travaux qui l'ont animé ont été une occasion bienvenue pour l'industrie de l'hébergement touristique. Tout d'abord, l'exercice a regroupé différents types d'acteurs clés de la pratique de l'hébergement touristique, soit les joueurs traditionnels et émergents, physiques et numériques ainsi que les représentants des autorités municipales. Cette approche a permis une perspective enrichie sur les impacts des changements en cours pour l'industrie et les consommateurs, et pour les autorités publiques. En accord avec notre mandat, nos travaux ont visé à examiner l'ensemble de la réglementation pertinente, et d'identifier les pistes afin de simplifier et de moderniser les processus administratifs, et d'évaluer leur pertinence et leur efficacité.

De toutes les transformations dans l'industrie du tourisme, les plus importantes touchent l'évolution des goûts et du comportement des consommateurs, notamment quant à leur manière d'accéder à l'information d'un produit d'hébergement touristique. L'industrie voit également des évolutions dans les tendances touchant les joueurs dits traditionnels, tout comme l'émergence de nouveaux joueurs et de nouveaux modèles d'affaires. De ces derniers, la croissance exponentielle des pratiques d'économie collaborative influence encore davantage les réalités de l'industrie.

Au fil de nos travaux et de l'examen des exigences réglementaires en place, il appert clairement que plusieurs éléments fondamentaux de la réglementation québécoise sont quelques fois lourds, désuets, ou difficilement compatibles avec les nouvelles réalités ou encore contradictoires avec les objectifs poursuivis par le gouvernement, tels la simplification administrative, le soutien à l'innovation et l'équité fiscale. En somme, le temps des réformes est venu. Les recommandations de ce rapport se veulent une réponse à ce défi majeur de mise à jour de notre cadre réglementaire.

Finalement, un élément significatif de nos travaux concerne le maintien ou l'abolition du caractère obligatoire de la classification. À ce titre, le Comité recommande à majorité que la classification devienne volontaire, et ce, pour tous les exploitants. Il s'agit toutefois d'un point où les divergences sont importantes. Il appartient au gouvernement de trancher sur cette question.

Nous avons la conviction que ce rapport offre au gouvernement un portrait exhaustif des principaux enjeux des différents arguments à considérer pour un cadre réglementaire permettant plus d'équité, de modernité, et d'efficacité; pour les citoyens, les contribuables, les exploitants établis et émergents, l'État, et le positionnement du Québec comme une destination touristique de premier plan.

Annexe 1 — Catégories d'établissements classifiés

Définitions selon le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, ante les recommandations du Comité et l'entrée en vigueur (prévue pour le 1^{er} mai 2020) du règlement modifiant le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique.

Établissements hôteliers

Établissements où est offert de l'hébergement en chambres, suites ou appartements meublés dotés d'un service d'auto cuisine, incluant des services de réception et d'entretien ménager quotidiens et tous les autres services hôteliers.

Résidences de tourisme

Établissement, autre que des établissements de résidence principale, où est offert de l'hébergement en appartements, maisons ou chalets meublés, incluant un service d'auto cuisine.

Gîtes

Établissements où est offert de l'hébergement en chambres dans une résidence privée où l'exploitant réside et rend disponible au plus 5 chambres qui reçoivent un maximum de 15 personnes, incluant un service de petit-déjeuner servi sur place, moyennant un prix forfaitaire.

Centres de vacances

Établissements où est offert de l'hébergement, incluant des services de restauration ou des services d'auto cuisine, des activités récréatives ou des services d'animation, ainsi que des aménagements et équipements de loisir, moyennant un prix forfaitaire.

Auberges de jeunesse

Établissements où est offert de l'hébergement en chambres, ou en lits dans un ou plusieurs dortoirs, incluant des services de restauration ou des services d'auto cuisine et de surveillance à temps plein.

Établissements d'enseignement

Établissements où est offert de l'hébergement dans un établissement d'enseignement, quelle que soit la loi qui le régit, sauf si les unités d'hébergement ne sont offertes qu'à des étudiants de l'établissement.

Établissement de camping

Établissements où est offert de l'hébergement en prêt-à-camper ou en sites pour camper constitués d'emplacements fixes permettant d'accueillir des tentes ou des véhicules de camping récréatifs motorisés ou non, incluant des services

Établissement de pourvoirie

Établissements où est offert de l'hébergement dans une pourvoirie au sens de la *Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune* ou de la *Loi sur les droits de chasse et de pêche dans les territoires de la Baie-James et du Nouveau-Québec*.

Autres établissements d'hébergement

Établissements d'hébergement touristique qui ne font partie d'aucune autre catégorie.

Annexe 2 — Biographies des membres du Comité

Guillaume Lavoie, président du Comité

Entrepreneur en politiques publiques, chargé de cours et conférencier, Guillaume Lavoie s'intéresse aux affaires urbaines, à la véloéconomie, au design analytique, à l'économie collaborative et au rôle de l'art urbain.

L'un des experts les plus en vue sur l'économie collaborative, Guillaume Lavoie a présenté plus de 300 conférences sur ce thème, au Canada et à l'étranger. Il a également développé le premier cours au Canada sur l'économie collaborative et les politiques publiques, qu'il enseigne à l'École nationale d'administration publique (ENAP). Il est l'auteur du premier règlement municipal au Canada sur le partage des espaces privés. En janvier 2018, il a été nommé président du Groupe de travail sur l'économie collaborative du Gouvernement du Québec.

Conseiller sénior chez Voilà Information Design, il est chargé de cours à l'ENAP, membre de la Chaire Raoul-Dandurand, et observateur électoral international.

Préalablement, Guillaume a fait carrière en diplomatie publique, en relations internationales, et plus récemment, comme conseiller municipal à Montréal, en affaires urbaines. Ayant vécu et travaillé à l'étranger et visité une quarantaine de pays, il a été consultant auprès des secteurs public, privé et associatif, au Canada et à l'international.

Vulgarisateur de talent, il compte une vaste expérience comme analyste dans les médias. Entrepreneur social engagé, il est cofondateur du Collège néo-classique.

Guillaume détient une MPA (ENAP), un B.A. en relations industrielles et des certificats en administration, et en droit (Université Laval). Il a également complété des formations exécutives au LSE et au Harvard Kennedy School of Government. Nommé Senior Fellow à l'Institut C.D. Howe, Guillaume est notamment fellow d'Action Canada, de la Fondation Jeanne-Sauvé, de Next City, et lauréat du Prix Marcel-Côté pour le leadership en politiques publiques. Il parle couramment français, anglais et espagnol.

Guillaume est fils de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Airbnb

Nathan Rotman, directeur adjoint, Airbnb Canada

Nathan Rotman est un stratège politique et un professionnel de la politique, actuellement directeur adjoint d'Airbnb Canada. Auparavant, il a été chef de cabinet de la première ministre Rachel Notley en Alberta et a occupé d'autres postes au sein du gouvernement albertain.

Avant son travail en Alberta, M. Rotman a occupé une grande variété de postes politiques de haut niveau, notamment celui de directeur politique principal du Congrès du travail du Canada, de directeur exécutif du NPD du Canada ainsi que diverses autres fonctions politiques au Canada. Sur le plan international, M. Rotman a été consultant auprès de partis politiques au Royaume-Uni et en Australie, et a été consultant et observateur d'élections au Maroc, au Pakistan, en Russie et en Tunisie.

Philippe Gervais, directeur, Navigator

Philippe détient plus de 25 ans d'expérience en conseil stratégique auprès de politiciens, de dirigeants et de responsables d'associations à but non lucratif. Au cours de sa carrière, Philippe a su se distinguer dans la pratique des relations gouvernementales, du conseil stratégique et de la planification et l'exécution de campagne, et ce, tant sur la scène nationale qu'internationale. Au sein de Navigator, il prodigue des conseils stratégiques aux clients dans des secteurs tels que l'énergie, l'environnement, les fusions et acquisitions et du commerce international.

Avant de se joindre à Navigator, Philippe a dirigé pendant 22 ans les opérations québécoises d'un cabinet de relations gouvernementales. De 1990 à 1993, il a travaillé auprès du ministre du Revenu national à titre d'adjoint spécial chargé de la mise en œuvre de la TPS. Toujours au sein du gouvernement, il a ensuite occupé un poste d'adjoint exécutif auprès du ministre fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux, puis celui d'attaché politique de la vice-première ministre et la présidente du Conseil du trésor du Québec.

Philippe siège à plusieurs conseils d'administration d'organismes à but non lucratif d'entreprises privées et publiques.

Association Hôtellerie Québec

Xavier Gret, président et directeur général, Association Hôtellerie Québec (AHQ)

Xavier Gret a œuvré pendant 4 ans en tant que gestionnaire – services aux membres à l’AHQ et maintenant à la direction générale depuis 2015. Titulaire de l’équivalent d’un baccalauréat en gestion hôtelière, il possède une excellente connaissance de l’AHQ ainsi qu’une grande expérience du milieu hôtelier québécois. Il a travaillé dans l’industrie hôtelière pendant plus de 20 ans avant de rejoindre les rangs de l’association.

M. Gret est impliqué en tant que membre du conseil d’administration de l’Association des hôtels du Canada, trésorier du Conseil québécois en ressources humaines ainsi que vice-président de l’Association mondiale en formation hôtelière et touristique. Depuis sa nomination à titre de PDG de l’AHQ, l’association assure une plus forte présence au niveau des représentations gouvernementales.

Marjolaine de Sa, directrice générale, Association hôtelière de la région de Québec

Marjolaine de Sa est directrice générale de l’Association hôtelière de la région de Québec depuis mars 2017. Avec 20 ans d’expérience en direction dans le tourisme et hôtellerie à Québec, elle travaille toujours pour faire rayonner ces membres et la destination de la Capitale-Nationale. Marjolaine est très impliquée et croit fermement qu’avec la formation et le partage d’informations, l’industrie continue d’être précurseur au niveau de l’accueil et que Québec demeure dans les plus belles villes au monde à y séjourner.

Mme Caroline Milot, vice-présidente du conseil d’administration, Association Hôtellerie Québec (AHQ)

Caroline Milot a, dès son plus jeune âge, arpenté les couloirs de l’hôtel fondé par son grand-père, Jean-Claude, en 1963. Elle y a fait ses premières armes en emploi d’été, en occupant les diverses fonctions de base, de plongeuse à maître d’hôtel en passant par la buanderie, l’entretien des chambres et la réception sous la supervision de son père, Jean-Yves.

Ayant la possibilité d’apprendre les rudiments de la profession directement sur le terrain, elle a choisi de poursuivre sa formation en Commerce international au sein de HEC Montréal. Depuis plus de neuf ans, elle est maintenant propriétaire-gestionnaire de l’Hôtel et Suites Le Dauphin de Drummondville et de l’Hôtel Le Dauphin de Québec. Plusieurs projets sont en cours. Impliquée dans le milieu, madame Milot siège actuellement au sein des conseils d’administration de l’AHQ et de la CITQ.

Fédération québécoise des municipalités

Maryse Drolet, conseillère, direction des politiques, Fédération québécoise des municipalités (FQM)

Détentrice d'une maîtrise en sciences politiques, madame Maryse Drolet accumule plusieurs années d'expérience en matière d'analyse des politiques et de stratégie-conseil. Conseillère à la direction des politiques à la Fédération québécoise des municipalités depuis 2012, Mme Drolet est responsable des dossiers liés à la gouvernance des territoires, au développement social, à l'éducation, à la ruralité, à l'immigration, au tourisme et à l'économie sociale. Précédemment, Mme Drolet a travaillé en développement régional pendant plus de dix ans à la Conférence régionale des élus de la Chaudière-Appalaches. Elle a également travaillé pour les gouvernements fédéral et québécois dans les secteurs de l'analyse des politiques et des programmes. Mme Drolet s'est également impliquée dans le réseau scolaire pendant plus de 10 ans.

Groupe Expedia

Joseph Montano, manager, affaires gouvernementales, Groupe Expedia

Joseph Montano est le responsable des affaires gouvernementales pour la région Nord-Est de l'Amérique du Nord, pour le groupe Expedia — leader dans l'industrie du voyage en ligne. Joseph travaille avec les gouvernements locaux et d'État aux États-Unis et au Canada, pour promouvoir des réglementations équitables et raisonnables dans l'industrie du voyage.

Avant de rejoindre Expedia, Joseph était directeur politique adjoint pour la campagne présidentielle d'Hillary Clinton en Virginie. À ce titre, il a été le représentant politique de la campagne dans la région de la Virginie du Nord et le porte-parole de divers groupes de circonscription. Avant d'occuper ce poste, il a été le représentant sur le terrain de l'élue démocrate John K. Delaney, où il a représenté ce dernier dans la communauté et auprès des organisations locales et des agences gouvernementales.

Joseph est titulaire d'une maîtrise en politique publique et migration internationale de la London School of Economics and Political Science.

Alexandre Meterissian, directeur exécutif, Teneo

Alexandre Meterissian possède une grande expertise en matière de relations gouvernementales et de stratégie d'entreprise et a conseillé la haute direction de nombreuses organisations de haut niveau dans la gestion des questions de politiques publiques stratégiques et des défis réglementaires. Avant de rejoindre Teneo, Alexandre était associé chez HATLEY Conseillers en stratégie, qui a été acquis par Teneo en 2020. Il a dirigé le groupe des affaires gouvernementales qui conseille les clients sur les questions de politiques publiques tant au niveau provincial au Québec qu'au niveau fédéral à Ottawa. Auparavant, Alexandre a travaillé pour les ministres des Affaires étrangères et de l'Immigration du Canada à Ottawa. Alexandre a obtenu son baccalauréat (B.A. Arts) à l'Université McGill et sa maîtrise en administration des affaires (M.Sc. Stratégie) à HEC Montréal.

Germain Hôtels

Marie Pier Germain, directrice régionale et directrice du design des hôtels, Germain Hôtels

Marie Pier Germain est bachelière de l'Université Queen's en génie mécanique et détentrice d'une maîtrise du programme EMBA HEC-McGill. Elle a amorcé sa carrière chez Germain Hôtels en 2006 à Calgary, la première incursion du Groupe dans l'Ouest, lors de la réalisation du complexe immobilier de l'Hôtel Le Germain. Son leadership fait alors ses preuves : toutes les unités de condo se vendent en 24 heures! Par la suite, elle a géré les équipes de professionnels liés aux projets de construction et de rénovations des hôtels à travers le Canada. Marie Pier a aussi occupé plusieurs postes au sein des hôtels, dont directrice générale de l'Hôtel Alt Montréal en 2016.

Aujourd'hui, en tant que directrice régionale et directrice du design des hôtels, elle gère les établissements situés au Québec en plus de veiller au design et à l'architecture des hôtels en construction.

Eve Paré, présidente-directrice générale, Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM)

Formée en Sciences économiques (UQAM) et en administration internationale (ENAP), Eve Paré a débuté sa carrière au début des années 2000, à titre d'économiste, où elle a notamment participé aux négociations menant au renouvellement de la convention collective dans le secteur de la construction résidentielle. Elle a ensuite poursuivi sa route avec les Producteurs laitiers du Canada (2004-2007) et ensuite avec les éleveurs de porcs du Québec (2007-2013) où elle a joué un rôle central dans la réconciliation entre les producteurs et les abattoirs, mais aussi dans le repositionnement du Porc du Québec comme une production plus durable.

C'est en 2013 qu'Eve s'est jointe à l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM) à titre de présidente-directrice générale. Son mandat consistait alors entre autres à positionner l'association comme interlocuteur crédible et incontournable pour tous les enjeux liés à l'hôtellerie. Pour ce faire, elle a su rapidement se bâtir un réseau de contacts et s'est impliquée sur divers conseils d'administration tels que Tourisme Montréal, Montréal en Lumière, la Régie des installations olympiques et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Hôtel Omni Mont-Royal

Jean-François Pouliot, directeur général, Hôtel Omni Mont-Royal

Œuvrant comme directeur général depuis 2008, Jean-François Pouliot est impliqué dans le milieu hôtelier depuis le début des années 90. Son parcours lui a permis de développer son expérience et de s'impliquer dans plusieurs des disciplines associées. Au fil du temps, il occupera les postes de directeur de la restauration, de la méthodologie Six Sigma en tant que Black Belt, de l'hébergement et d'hôtel. Leader de l'hospitalité orienté vers les résultats, autant financiers que la satisfaction clients, il possède une vaste expérience ainsi que des connaissances approfondies des opérations hôtelières que ce soit dans les hôtels-boutiques ou de convention. Habile dans l'art d'attirer et de développer les talents, il est orienté vers la satisfaction, la loyauté et stimule le partenariat entre employeur et associés.

Sonder inc.

Andrew Ajram, directeur général, Sonder inc.

Andrew Ajram a une feuille de route impressionnante dans le domaine financier : diplômé de McGill, il a travaillé à des postes de haut niveau pour deux banques de grande renommée. En 2012, il intègre Deloitte Canada où il occupe un poste de directeur, consultant en matière de finances des clients d'envergure mondiale, travaillant dans le domaine du tourisme et du commerce. C'est en 2019 qu'Andrew rejoint Sonder en tant que directeur général, où il contribue à l'évolution de l'entreprise qui représente aujourd'hui une nouvelle génération d'hébergement offrant à ses clients un service hôtelier plus flexible par l'entremise de technologies innovantes. Actif dans le milieu communautaire, Andrew Ajram fait partie du conseil d'administration de la Fondation du cancer des Cèdres.

Éric Lamoureux, cofondateur et directeur général, CAP Conseillers Affaires publiques

Diplômé de l'Université Carleton, Éric veille depuis 2012 au bon développement de l'entreprise qui occupe des bureaux à Montréal et à Ottawa. Il conseille plusieurs hauts dirigeants dans le milieu des affaires, associatif ainsi que des leaders politiques. Auparavant, il a occupé les fonctions de conseiller politique auprès du gouvernement fédéral et municipal. Éric a également été directeur des communications de l'Association canadienne de soccer et vice-président (Québec) pour le cabinet de relations publiques Fleishman-Hillard. Éric siège actuellement en tant que membre du conseil d'administration de Boxe Canada.

Union des municipalités du Québec

Jean-François Sabourin, conseiller aux politiques, Union des municipalités du Québec (UMQ)

Jean-François Sabourin est conseiller aux politiques à l'Union des municipalités du Québec. Titulaire d'une maîtrise de recherche en urbanisme ainsi que d'une maîtrise en administration publique, il a acquis une expertise concernant l'aménagement du territoire dans le contexte québécois grâce à son expérience de la pratique privée auprès de promoteurs commerciaux et de municipalités. À titre de membre de l'Ordre des urbanistes, il jumelle ses expertises en urbanisme et en administration publique pour prendre en charge les dossiers d'aménagement, de transport, de ville intelligente, d'agriculture et d'habitation. Il appuie également les activités du caucus des municipalités locales de l'UMQ.