

CET - 004M
C.P. – P.L. 67
Encadrement de
l'hébergement
touristique

Mémoire de l'AHRQ

Auditions publiques sur le projet de loi no 67,
*Loi visant principalement à améliorer l'encadrement
de l'hébergement touristique*



Association hôtelière
de la région de Québec

**Mémoire présenté à la
Commission de l'économie et du travail**

Novembre 2015

Sommaire

Le projet de loi no 67 est attendu depuis quelques années par l'AHRQ, pour régler essentiellement le problème de l'hébergement illégal dans le Vieux-Québec. L'AHRQ en avait fait sa priorité. On estime que chaque soir, uniquement dans le Vieux-Québec, l'équivalent de 450 chambres sont louées illégalement. C'est comme si chaque soir vous aviez un hôtel légèrement plus gros que le Concorde qui se remplissait au vu et au su de tous, sans payer la TPS et la TVQ, sans payer la taxe d'hébergement, sans contribuer à la promotion de la destination, sans garantir la sécurité de ses occupants avec un système de gicleurs et autres, sans être imputable si le produit affiché et le produit rendu ne sont pas conformes... Bref, ce n'est ni bon pour l'État ni bon pour les hôteliers et le bénéfice aux touristes est discutable, puisque dans le contexte illégal actuel, il est clair que tôt ou tard, un événement dramatique surviendra dans un hôtel illégal et les autorités jugeront qu'elles auraient dû encadrer ce phénomène.

Dans son ensemble, l'AHRQ est très satisfaite du projet de loi no 67.

- L'obligation de l'attestation de classification appliquée aux établissements qui font de la location illégale les obligera à rentrer dans le rang.
- Le fait qu'on rende dorénavant infractionnel le fait de se publiciser sans avoir *a priori* une attestation de classification facilitera énormément la tâche des inspecteurs.
- L'augmentation substantielle des amendes sera dissuasive et rendra l'exploitation d'une unité illégale périlleuse.
- L'association d'emblée entre un cadre d'entreprise avec la personne morale pour laquelle il travaille découragera fortement toute personne ou toute entreprise de se structurer dans l'illégalité.
- L'article 41 permettra de sanctionner un intermédiaire parce qu'il a aidé un délinquant à louer sa chambre illégale. Nous croyons que cet article aura un effet dissuasif certain.

Malgré notre très grande satisfaction, nous sommes tout de même capables de voir des points sur lesquels le projet de loi pourrait être amélioré.

- La distinction entre une location occasionnelle, personnelle et une location commerciale est au cœur de ce projet de loi. Pourtant, cette distinction reste encore à définir dans un règlement à venir. Dans ces circonstances, il est difficile pour l'AHRQ de donner son appui sans réserve.
- L'attestation de classification devrait, selon nous, être inséparable d'un numéro d'attestation public. Ce numéro devrait obligatoirement apparaître dans toute publicité ou tout affichage d'une chambre, afin de rendre la conformité apparente et transparente.
- Ces numéros d'attestation devraient être compilés dans un registre public bilingue sur Internet, afin que tous les clients potentiels puissent vérifier en un clic de souris la conformité de la chambre qu'ils s'apprêtent à louer.

Enfin, l'AHRQ tient aussi à aborder un sujet important qui affecte énormément les hôteliers de Québec et de partout : les agences de voyages en ligne, communément appelés OTA, pour *online travel agencies*. Leur emprise sur l'hôtellerie est en voie de devenir un monopole aux pratiques d'affaires s'apparentant parfois à l'intimidation. Cet enjeu doit être abordé et traité. Si ce n'est pas dans le projet de loi no67, alors dans un autre projet de loi à venir prochainement, nous l'espérons.

TABLE des matières

CONTENU	PAGE
Sommaire	2
Présentation de l'AHRQ	4
Éléments bénéfiques du projet de loi 67	5
Éléments pouvant être bonifiés du projet de loi 67	7
Les agences de voyages en ligne	10
Conclusion	13
Annexes (incluant la liste de recommandations)	14

Présentation de l'AHRQ

L'Association hôtelière de la région de Québec (AHRQ) a été créée en 1965 par cinq hôteliers de la capitale qui désiraient défendre collectivement leurs intérêts et trouver ensemble les meilleures façons d'attirer et satisfaire les touristes.

Aujourd'hui, l'AHRQ est un interlocuteur incontournable de l'industrie hôtelière de la région de Québec. Des 11 700 chambres d'hôtel dans la région de la capitale, l'AHRQ en représente 10 100. Nous représentons donc près de 90 % de toutes les chambres d'hôtel de Québec. L'AHRQ regroupe 115 établissements hôteliers et 45 membres affiliés situés sur le territoire de la région de Québec et de la Rive-Sud.

L'AHRQ fait valoir les intérêts de ses membres dans plusieurs domaines :

- L'embauche souvent difficile dans une ville au taux de chômage de 4,5 %
- La concertation auprès des autorités afin d'unifier la promotion de la destination
- La lutte à l'hébergement illégal
- La réduction des frais communs
- La protection des identités commerciales, dans un contexte numérique en évolution
- La négociation avec géants mondiaux du voyage

Il est important de noter que les hôteliers de la région de Québec se démarquent quant à leur lien d'affaires. Dans presque toutes les villes du monde, les hôtels de chaîne, qu'on appelle souvent « les bannières », constituent un fort pourcentage des chambres à louer. À Québec, c'est le contraire. 85 % des hôtels sont la propriété de résidents de Québec qui ne sont pas affiliés à une grande chaîne. On les appelle souvent « les indépendants ». Le fait que l'industrie hôtelière de Québec soit aussi majoritairement constituée d'indépendants crée une dynamique particulière. Ces indépendants ont plus de liberté d'action et de parole, mais ils sont aussi plus vulnérables devant des entreprises mondiales, qui les prennent parfois à partie et leur offrent des conditions considérablement moins favorables qu'aux bannières.

Éléments bénéfiques du projet de loi no 67

Dans son ensemble, le projet de loi no 67 est extrêmement satisfaisant pour l'AHRQ. Depuis des années, l'Association fait de la lutte à l'hébergement illégal sa priorité. L'AHRQ estime que le projet de loi no 67 règlera, à toutes fins utiles, tous les problèmes dans ce secteur précis.

Obligation d'attestation de classification pour les illégaux

Le projet de loi propose de rendre obligatoire l'attestation de classification pour quiconque souhaite louer une chambre de manière commerciale. L'AHRQ applaudit la proposition. Selon nous, cette mesure mettra sur un pied d'égalité tous les locateurs, y compris ceux qui opèrent actuellement dans l'illégalité. De plus, cette mesure forcera tous les locateurs à être répertoriés et classifiés. Ce mode de fonctionnement, selon nous, permettra à l'État d'exercer un meilleur contrôle et aux clients potentiels de mieux s'y retrouver, puisque tous les types d'hébergement auront maintenant leur place au sein du cadre légal.

Une simple publicité devient une infraction

L'AHRQ est particulièrement satisfaite du nouvel article 37, dans lequel on propose que toute personne physique ou morale qui « exploite un établissement d'hébergement touristique ou donne lieu de croire qu'il exploite un tel établissement sans une attestation de classification » commet une infraction. Ce passage nous enchante puisqu'il rendra difficile pour un établissement illégal d'attirer des clients sans faire l'objet d'une enquête et d'une sanction. Selon nous, il s'agit d'un élément clé dans la lutte aux délinquants.

Des amendes pouvant aller jusqu'à 100 000 \$

Les nouvelles amendes proposées peuvent atteindre 100 000 \$ pour une personne morale et 50 000 \$ pour une personne physique. Ces montants considérables ont de quoi dissuader les délinquants les plus convaincus. Encore une fois, l'AHRQ est satisfaite de cette proposition. Dans les faits, l'hébergement illégal, à grande échelle, est une activité extrêmement lucrative. Il faut donc que les amendes soient du même ordre, afin de convaincre les illégaux de rentrer dans le rang.

De plus, le projet de loi propose de multiplier par deux ou par trois le montant maximal des amendes lorsque l'infraction est commise par un récidiviste. Cette mesure fera en sorte, selon nous, que ceux qui n'auront pas compris le message la première fois le comprendront probablement la deuxième ou la troisième fois.

Un cadre implique nécessairement son entreprise

Le nouvel article 40 propose, implicitement, que lorsqu'une infraction est commise par un employé-cadre d'une entreprise, il est présumé immédiatement et sans autre vérification préalable que cet employé-cadre agissait au nom de son entreprise. Ce lien préalable immédiat fait en sorte que pour cette infraction, ce ne sont pas les amendes des personnes physiques qui seront applicables, mais bien celles des personnes morales, qui sont le double. L'AHRQ est très heureuse de cette proposition.

Une mesure comme celle-là, selon nous, découragera toute organisation de se structurer dans l'illégalité. Sur le marché noir comme sur le marché légal, une organisation structurée est plus productive qu'une organisation qui ne l'est pas. En rendant toute entreprise responsable *a priori* des gestes illégaux qu'un

employé-cadre pourrait poser, elles n'auront pas tendance à permettre l'illégalité. Au contraire, elles surveilleront davantage leurs employés-cadres afin de s'assurer que tous les gestes sont posés en conformité avec les nouvelles règles.

Abaisser le fardeau de la preuve pour les enquêteurs

Les nouveaux articles 41.1, 41.2 et 41.3 sont tout autant appréciés de l'AHRQ pour une raison simple, mais importante : ils abaissent considérablement le fardeau de la preuve. Ces articles font en sorte que lorsqu'une chambre est louée illégalement dans un immeuble, le propriétaire de cet immeuble est présumé être impliqué sciemment dans cette infraction, jusqu'à preuve du contraire. La même présomption sera faite pour un employé envers l'entreprise pour laquelle il travaille, ou un mandataire par rapport à la personne morale qui lui a délégué des pouvoirs. Il s'agit là d'éléments clés qui feront, selon nous, une différence énorme sur le terrain quant à l'application de la loi.

Actuellement, pour émettre un constat d'infraction, les inspecteurs enquêteurs doivent faire des examens longs, pénibles, méticuleux, documentés et coûteux. Au terme de ces investigations émergent, en ce moment, des constats d'infraction minimes et relativement contestables en cour. Bref, le système en place n'est pas dissuasif. Ces nouvelles mesures devraient changer cet état de fait.

Éléments pouvant être bonifiés

Malgré que l'AHRQ soit extrêmement satisfaite du projet de loi no 67, cela ne veut pour autant dire qu'il n'y a pas place à l'amélioration. Nous avons quelques idées à ce sujet que nous présentons ici en toute humilité.

La distinction entre un établissement privé et un établissement commercial

L'un des éléments centraux, mais peu explicite du projet de loi, est la distinction entre un établissement privé et un établissement commercial. Autrement dit, la différence entre une maison louée deux semaines par année lorsque ses propriétaires partent en vacances et un condominium loué à la semaine toute l'année n'est pas claire. Quel sera le critère distinctif utilisé par les inspecteurs? Sur quelle base feront-ils la différence entre la location occasionnelle légitime et la location commerciale nécessitant une attestation de classification? Les hôteliers subissent depuis des années la concurrence déloyale de l'hébergement illégal, il ne faudrait pas que la nouvelle loi transfère le débat devant les tribunaux et fasse en sorte qu'aucun changement réel ne survienne, pendant que les hôteliers subissent encore un préjudice. À notre sens, cet ajout est essentiel.

La ministre a annoncé son intention de déposer prochainement le règlement dans lequel elle révisera la définition de l'établissement d'hébergement touristique, afin de permettre de clarifier la notion de « base occasionnelle » selon le principe que l'hébergement touristique doit être entendu comme une formule offerte sur une base régulière et rendue publique. Cette notion est centrale dans l'ensemble des travaux entourant le projet de loi no 67. Nous pouvons même dire que c'est une notion essentielle que nous devons pouvoir discuter avec les parlementaires. Nous réitérons que ces critères devraient être inclus dans la Loi. À défaut, nous réclamons que le projet de règlement du gouvernement soit dévoilé aux membres et participants de la présente commission parlementaire dès le début de ses travaux.

Augmenter le contrôle des inspecteurs

Il est clair que le nouveau cadre législatif et réglementaire, plus contraignant que l'ancien, nécessitera une intervention plus musclée de la part des inspecteurs en titre ou des inspecteurs mandatés. En effet, il est utopique de penser que les changements se suffiront à eux-mêmes sans qu'on les fasse respecter sur le terrain. Comme le nombre d'établissements qui font de l'hébergement illégal est considérable, l'AHRQ est d'opinion que ces nouvelles mesures devraient être accompagnées par l'augmentation du nombre d'inspecteurs en titre ou mandatés. De plus, comme la tâche sera considérable, au moins pour les premières années, nous croyons que l'organisme qui sera en charge de ces inspections devrait voir son financement modulé en conséquence, sinon la réussite de l'opération risque d'être en péril, selon nous.

Nous croyons aussi que l'entrée en vigueur des nouvelles règles devrait être accompagnée d'une campagne de sensibilisation, afin que nul ne puisse plaider l'ignorance du nouveau cadre.

Permettre un contrôle éventuel des intermédiaires

L'article 41 du projet de loi stipule que « quiconque aide, par un acte ou une omission, ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amène une personne à commettre une infraction à la présente loi ou à ses règlements commet une infraction et est passible de la même peine que celle prévue pour l'infraction qu'il a aidée ou amené à commettre. » Selon nous, cet article pourrait très bien s'appliquer aux intermédiaires, comme Kijiji ou AirBnB.

Nous comprenons très bien qu'il n'est pas le désir du gouvernement d'attaquer de front ces intermédiaires. Après tout, il est logique de faire le ménage sur le terrain avant de passer à la strate supérieure. L'AHRQ est d'accord sur ce point. Toutefois, le 21^e siècle nous force à tirer certaines leçons et à conserver une certaine vigilance.

De nos jours, certaines entreprises technologiques arrivent sur le marché avec des produits innovants, mais en marge des lois en vigueur. Certaines de ces entreprises tiennent un discours selon lequel elles ne souhaitent pas être illégales, mais que les lois ne sont simplement pas assez rapides pour s'adapter à leur réalité. Selon nous, il s'agit là d'hypocrisie et de double discours. Dans les faits, certaines de ces entreprises se cachent derrière l'icône de l'innovation et profitent de la lenteur des systèmes législatifs partout dans le monde pour faire beaucoup d'argent illégalement et rapidement, au détriment des commerçants légaux, des contribuables qui s'acquittent de leurs taxes et de leurs impôts. Et quand la législation les rattrape, certaines de ces entreprises se dépêchent alors de migrer vers une autre zone grise ou carrément noire. En observant attentivement plusieurs entreprises technologiques du 21^e siècle, on constate clairement que cette façon de faire est en train de faire école et se répand rapidement comme une méthode pour aller chercher sans délai des capitaux au noir afin de faciliter la croissance de l'entreprise, sans égard pour le fait que cette croissance se fait dans l'illégalité.

Dans ce contexte, nous croyons que l'article 41 devrait être maintenu, voire même renforcé, même s'il n'est pas appliqué immédiatement. Il servira d'avertissement à tout intermédiaire, numérique ou pas, qui voudra faciliter la location d'établissements illégaux. Comme certaines entreprises innovantes misent sur la lenteur du système législative à édicter et mettre en vigueur des lois, nous croyons que cet élément de la loi doit rester en place, au cas où...

Un numéro d'attestation de classification

L'obligation d'obtenir une attestation de classification pour tout établissement est une excellente idée saluée par l'AHRQ. Nous l'avons déjà écrit. Selon nous, le gouvernement devrait pousser la mesure un pas plus loin. Le gouvernement devrait attribuer à chaque attestation un numéro et il devrait imposer que ce numéro soit visible dans toute publicité ou dans tout affichage commercial de l'établissement. Dans la même lignée, le gouvernement devrait, selon nous, considérer comme une infraction tout affichage ou toute publicité dans lequel ce numéro d'attestation n'apparaîtrait pas.

Cette mesure aurait pour effet, selon nous, de rendre apparente et transparente la conformité des établissements. Autrement dit, tout le monde, de l'inspecteur expert au touriste néophyte, serait en mesure de prendre en note le numéro d'attestation d'un établissement avant même de prendre la décision d'y louer une chambre. Certainement, les établissements crédibles et qui ont bonne réputation ne verront pas de problème à ajouter un simple numéro qui démontre qu'ils paient leurs impôts, que la chambre est sécuritaire et conforme aux règles et que l'établissement est imputable et reconnu par le ministère du Tourisme.

Un répertoire des numéros d'attestation

Pour accompagner ce numéro d'attestation, nous encourageons la création, de la façon la plus simple et la moins coûteuse possible, d'un répertoire des numéros d'attestation. Ce répertoire, que nous voyons public, bilingue et sur le web, permettrait à quiconque de s'assurer que l'établissement où il s'apprête à louer une chambre est bien conforme aux normes et que le numéro d'attestation affichée dans la publicité n'est pas une supercherie. Les consommateurs seront mieux informés et protégés selon nous. De plus, nous croyons que ces mesures faciliteront le travail des inspecteurs.

Un préjudice pour les voisins

Si vous discutez avec des voisins qui habitent dans le même bâtiment qu'un condominium qui est loué illégalement de façon commerciale, ils vous diront qu'ils subissent un préjudice. Leur quiétude est perturbée par les va-et-vient constants des touristes et des valises. Ils s'inquiètent parce que d'un soir à l'autre ils n'ont aucune idée du type de voisin qui loge dans le même bâtiment qu'eux. La barrière de la langue fait souvent en sorte que si un problème de voisinage survient, il est presque impossible de le résoudre sur le champ. Il faut alors contacter le propriétaire de l'établissement délinquant et les chances de succès rapide sont minces. Bref, ces voisins voient leur qualité de vie diminuer par l'exploitation d'un établissement illégal. Le projet de loi n'offre aucune mesure pour aider ces gens à obtenir réparation. Nous invitons le gouvernement à se pencher sur cet enjeu. Ce sont des milliers de personnes au Québec qui vivent cette situation et qui se sentent lésées.

Les agences de voyages en ligne

Il y a un sujet d'importance capitale pour les hôteliers de Québec et du monde qui n'apparaît pas dans le projet de loi no 67. Il s'agit d'un enjeu sur lequel des milliers d'hôteliers à travers le monde se concertent et cherchent des solutions ensemble, tellement le problème est important.

Comme le gouvernement se penche actuellement sur les façons d'améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique, l'AHRQ ne pouvait passer sous silence ce sujet de la plus haute importance : les agences de voyages en ligne.

Qu'est-ce qu'une agence de voyages en ligne?

Tout le monde connaît les agences de voyages en ligne. Les plus connues sont Booking.com et Expedia. Une panoplie d'agences et de sites web similaires existent, mais dans les faits, une fois qu'on comprend les ramifications, ces sites et agences appartiennent tous, d'une façon ou d'une autre, à ces deux géants, Booking et Expedia.

Dans l'hôtellerie, on appelle généralement les agences de voyages en ligne par leur abréviation anglaise, soit les OTA, pour *online travel agencies*. Les agences de voyages en ligne offrent un service de réservation de chambres pour à peu près tous les hôtels du monde. Les OTA sont devenues le réflexe naturel de tout voyageur. Leur attrait pour les hôteliers est qu'elles offrent une visibilité mondiale, sans que l'hôtelier ait besoin de faire traduire son contenu, de gérer une équipe de ventes, de payer de la publicité...

La genèse du problème – une entente qui change unilatéralement

Au départ, les OTA offraient, particulièrement aux hôtels indépendants, un service de ventes outre-mer. Autrement dit, pour des hôtels qui n'avaient pas les moyens de se publiciser en Europe ou en Asie, le passage par Booking.com ou Expedia faisait en sorte qu'ils pouvaient y faire des ventes. En échange, les OTA demandaient généralement 15 à 25 %, parfois même 30% de commission pour leur travail. Cette commission est élevée, mais comme les ventes outre-mer ne représentent qu'une très mince partie des revenus des hôteliers de Québec, plusieurs l'ont accepté en se disant que c'était le coût pour faire des affaires à l'étranger.

Année après année, sans que les hôteliers ne signent de nouveau contrat, les OTA sont devenues de plus en plus envahissantes et sont allées puiser dans la clientèle dite naturelle des hôteliers. Si autrefois, le client japonais passait par Expedia ou Booking, aujourd'hui, c'est madame Tremblay d'Alma qui passe par ces mêmes sites. Les conséquences pour les hôteliers sont dramatiques. De nos jours, certains hôtels, surtout des indépendants, reçoivent près des deux tiers de leurs réservations via une OTA, et ces hôteliers payent entre 15 et 25 % de commission à chaque fois. Le problème ne serait pas si criant si les pratiques d'affaires des OTA n'étaient pas si monopolistiques. Les contrats des OTA sont particulièrement problématiques. De plus, l'arrivée des OTA n'a pas fait augmenter le taux d'occupation; en imposant un péage sur l'autoroute de la réservation, elle n'a fait que diminuer la rentabilité des hôtels, diminuer leur capacité à renouveler leur offre.

L'achat de mots-clés – le vol de votre marque de commerce

Si vous tapez « hôtel Champlain » dans Google, vous allez d'abord tomber sur des pages qui n'appartiennent pas aux propriétaires de l'hôtel Champlain. Les premières pages que Google va vous suggérer seront des

publicités généralement achetées par Booking.com et Expedia.¹ Cela signifie que ces OTA ont acheté, auprès de Google, le mot-clé « hôtel Champlain ». Autrement dit, elles ont acheté une marque de commerce qui ne leur appartient pas, uniquement dans le but de rediriger ces consommateurs vers leurs pages à elles. Outre l'aspect choquant de cette usurpation d'identité, cela a comme conséquence que le site web de l'hôtelier arrive plus bas dans les résultats de recherche et que le nombre de transactions directes (sans commission) est à la baisse. Le cas des hôtels Jaro est particulièrement probant. (Annexe 2)

Les clauses de parité – le même prix partout

Les contrats des OTA incluent tous une clause dite de parité. En termes clairs, cela signifie que l'hôtelier n'a pas le droit de vendre sa chambre moins chère que le prix qu'il a donné aux OTA. Si une chambre est à 100 \$ sur Booking.com ou Expedia, l'hôtelier n'a pas le droit de mettre cette même chambre à 95 \$ sur son propre site web. L'hôtelier perd donc un important pouvoir d'attraction pour diriger les clients vers son propre site et ainsi éviter de payer des commissions inutilement. Certaines clauses de parité obligent même l'hôtelier à conserver des chambres libres pour les OTA, alors qu'il pourrait les louer directement et facilement.

Les solutions – loi Macron

Selon l'AHRQ, il existe bel et bien des solutions simples et pratiques pour lutter contre le modèle d'affaires des OTA. L'une de ces solutions passe par la compréhension de l'aspect fondamental de la clause de parité. C'est d'ailleurs la clé de voûte de l'action menée en France depuis quelques années. Ce combat, d'abord judiciaire, mené par l'État contre les puissantes OTA, s'est concrétisé par une toute nouvelle législation régissant leurs contrats avec les hôteliers. Votée en juin 2015, au sein d'une réforme économique, cette loi est communément appelée « loi Macron » et interdit les clauses de parités.

Les solutions - effet boule de neige

La « loi Macron » rend illégales les clauses de parité que nous avons au Canada présentement. Libérés de ces clauses anticoncurrentielles, les hôteliers récupèrent ainsi leurs pleins pouvoirs. Comme ils ne sont plus tenus d'afficher les mêmes prix que les OTA, les hôteliers peuvent enfin afficher leurs chambres légèrement moins cher sur leur propre site web. Cette simple mesure fait boule de neige : plus de clients réservent directement auprès de l'hôtel, l'hôtelier paye moins de commissions et les taxes sont facturées plus souvent sur le prix vendu au consommateur et ainsi l'État perd moins de revenus.

À titre d'information, le total des poursuites en cours par les différents paliers de gouvernement aux États-Unis contre Expedia est de l'ordre de 847 M\$ en taxes impayées. La pratique de payer seulement les taxes sur le tarif négocié avec les hôtels après commission au lieu de payer les taxes sur le prix vendu au consommateur est largement répandue pour le moment dans l'industrie des OTA et prive les gouvernements de plusieurs millions de dollars en taxes impayées. (Annexe 3)

L'AHRQ demande donc au gouvernement du Québec d'amender sa loi sur la taxe sur l'hébergement afin d'exiger que dorénavant les OTA retournent à l'État la totalité des taxes perçues auprès du consommateur sur le prix de détail vendu, en s'inspirant des nouvelles législations mises en place par les états de New York et de l'Oregon, où les agences de voyages en ligne ont les mêmes responsabilités qu'un hôtel avec pignon sur rue. (Annexe 4)

¹ Booking.com est le 2e plus gros client de Google sur toute la planète. Cela signifie que l'OTA achète une quantité astronomique de mots-clés.

Les solutions – vol d'identité commerciale

Le modèle français peut être aussi une source d'inspiration pour la protection contre le vol d'identité commerciale. En effet, il est possible que le ministère français de l'Économie, via sa loi sur le numérique, interdise au géant Google de vendre des marques de commerce françaises à quelqu'un d'autre que son propriétaire.

« L'un des objectifs visés par cette loi est d'offrir l'égalité de droits pour les usagers du net. Au 21^e siècle, Internet et ses principaux services ne peuvent être confisqués au seul profit de ses acteurs les plus puissants. C'est pourquoi sera inscrite dans la loi la neutralité du net, afin qu'une égale diffusion des contenus sur le réseau soit garantie. Le principe de loyauté des plateformes demandera aux services d'intermédiation en ligne, comme les moteurs de recherche et les sites marchands, de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les modalités de référencement et de classement des contenus ou services qu'ils hébergent. »

- Explication sur la loi dite loi Macron

L'application ici au Québec d'une loi semblable permettrait d'empêcher efficacement ce vol d'identité et rétablirait une justice commerciale dans le far-ouest qu'est actuellement le net. Facebook, puissance incontournable aujourd'hui, n'a pas eu besoin de loi pour interdire ces pratiques. Ainsi, une entreprise constatant qu'un tiers utilise son nom sur le réseau social peut réclamer sur présentation d'un document officiel (comme une facture d'Hydro-Québec au nom de l'entreprise) la fermeture immédiate de la page en question.

Un retour vers l'équité

Par-dessus tout, la façon dont les OTA considèrent les hôteliers devient de plus en plus problématique. Certains pourraient être tentés de dire : s'il y a autant de problèmes avec les OTA, pourquoi signer un contrat avec eux? Le cas des hôtels Jaro démontre qu'on peut avoir des problèmes, même si on n'a jamais signé de contrat. La question n'est pas avec ou sans les OTA. Selon nous, il s'agit plus d'instaurer un cadre législatif sur le numérique afin de mieux protéger les intérêts des hôteliers, leurs entreprises et les emplois de ce secteur économique.

Depuis janvier 2015, les hôteliers de Québec se sont parlés et ont discuté librement des contrats qu'ils détiennent avec Expedia et Booking. Ces échanges instructifs déplaisent grandement aux OTA. À un tel point, qu'elles tentent maintenant d'intégrer des clauses aux contrats qui stipulent que les propriétaires et gestionnaires d'hôtels n'ont pas le droit de se parler des contrats entre eux. On s'attaque même à la liberté d'expression et d'association. Il faut que ça cesse.

Conclusion

Dans son ensemble, le projet de loi no 67 est acclamé par l'AHRQ. Avec ses obligations d'attestation de classification, ses amendes dissuasives et ses éléments d'enquête facilitants, nous sommes convaincus que cette loi fera une énorme différence sur le terrain.

Cela étant dit, nous croyons qu'il demeure des points à parfaire dans ce projet de loi. La distinction entre un hébergement personnel ou privé et un établissement commercial semble relever plus du gros bon sens que la législation explicite. Nous croyons que ce manque de clarté peut substantiellement retarder la mise en vigueur efficace de la loi. Nous espérons que le gouvernement verra, lors du processus législatif actuel, à corriger cette lacune.

Enfin, le projet de loi n'aborde nullement l'autre problème majeur des hôteliers, les OTA. Il est de notre devoir, au nom de nos membres, de l'apporter à l'attention du gouvernement, au moment où il se penche sur les façons d'améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique.

Cependant, comme la lutte à l'hébergement illégal est pressante, nous sommes d'avis que le projet de loi no 67 doit aller de l'avant rapidement.

Annexes

Annexe 1 : liste des recommandations de l'AHRQ

1. Adopter le projet de loi no 67, incluant notamment les dispositions touchant à l'attestation de classification, le rehaussement des amendes, l'inclusion de la publicité, l'implication d'un cadre d'une entreprise et le fardeau de la preuve.
2. Attribuer à chaque attestation un numéro, accessible par un registre public et qui devrait être visible dans toute publicité ou dans tout affichage commercial de l'établissement.
3. Mentionner explicitement les intermédiaires dans l'article 41 de la Loi.
5. Augmenter le nombre d'inspecteurs en classification sur le terrain et moduler de façon correspondante, plus que ce qui est déjà prévu, le financement de l'organisme responsable de ces inspections.
4. Resserrer la réglementation sur la publicité illégale et intervenir auprès du gouvernement fédéral concernant les OTA.

Annexe 2 :

Le cas des hôtels Jaro, qui n'ont jamais signé de contrat avec les OTA, démontre bien le problème. Pourtant, sans aucun consentement de leur part, leurs marques de commerce sont déjà achetées par Booking.com dans Google.

<https://www.google.com/search?q=h%C3%B4tels+jaro&ie=utf-8&oe=utf-8>

Annexe 3 :

Article américain sur le procès cité dans les solutions

<http://www.bloomberg.com/news/articles/2015-02-05/who-doesn-t-love-a-discount-the-taxman>

Annexe 4 :

Les règles américaines qui forcent les OTA à prendre les mêmes responsabilités qu'un hôtel

[http://oregonrta.org/ORLA/Government Affairs /Tourism News/2013/Oregon Restaurant and Lodging Association Myths and Facts from OTCs.aspx](http://oregonrta.org/ORLA/Government%20Affairs/_/Tourism%20News/2013/Oregon%20Restaurant%20and%20Lodging%20Association%20Myths%20and%20Facts%20from%20OTCs.aspx)

https://www.tax.ny.gov/pdf/memos/sales/m10_10s.pdf