

**Mémoire –
Consultation sur le projet de loi n° 100,
Loi sur l'hébergement touristique
Ministère du Tourisme
Août 2021**

Projet de loi 100 : un allègement réglementaire salubre pour les PME

*Clémence Joly, Analyste des politiques
François Vincent, Vice-président, Québec*

Introduction

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus grand regroupement de petites et moyennes entreprises (PME) comptant 95 000 membres au pays et 20 000 au Québec. Notre organisation est interpellée par le développement et l'essor des petites entreprises de tous les secteurs d'activité. C'est ainsi qu'elle réunit et qu'elle représente des entrepreneurs oeuvrant dans le secteur de l'industrie touristique et qu'elle souhaite, par ce mémoire, porter leur voix.

C'est avec intérêt que la FCEI a pris connaissance de la consultation du Ministère du Tourisme du Québec à l'égard du [Projet de loi 100, Loi sur l'hébergement touristique](#)¹. La FCEI remarque que les objectifs du projet de loi visent à réduire le fardeau administratif et réglementaire des entrepreneurs, à faciliter l'encadrement et à soutenir l'innovation. Cela répond aux attentes des PME en proposant une réforme majeure du système actuel misant sur une réglementation allégée et axée qui va permettre de mieux répondre aux nouvelles réalités du secteur. Les économies réalisées par les modifications proposées sont les bienvenues pour un secteur durement touché par la pandémie et elles aideront à la relance économique du Québec.

Ainsi, la FCEI accueille favorablement le projet de loi et en recommande son adoption. Il reste que certaines questions demeurent en suspens et que des améliorations peuvent encore être apportées.

Dans son mémoire, la FCEI présentera, en première section, le portrait de la situation des PME québécoises encore aux prises avec les impacts négatifs de la pandémie. Cette analyse s'appuie sur les données de sondages de la FCEI qui retranscrivent, sans filtre, la réalité propre des gens d'affaires au Québec et qui permettront de mieux analyser ce projet de loi ainsi que ses impacts sur le secteur de l'hébergement touristique. En deuxième partie, une analyse détaillée du projet de loi sera faite pour soumettre des questions et des recommandations dans l'optique d'améliorer encore plus les mesures proposées pour les entreprises.

¹ Assemblée nationale du Québec, projet de loi 100. Consultation en ligne : [file:///C:/Users/clejol/Downloads/21-100f%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/clejol/Downloads/21-100f%20(1).pdf)

La FCEI remercie les parlementaires de leur écoute et espère que le point de vue de ses membres saura bonifier l'action législative.

État de situation

Les PME n'ont pas été épargnées par les restrictions économiques adoptées dans le cadre de la gestion de la pandémie. Bien que les mesures restrictives soient moins importantes actuellement, les impacts économiques se font encore sentir et les PME sont toujours très fragiles. Aucune industrie, ni aucune région n'ont été exemptées de restrictions sanitaires en lien avec la pandémie de la COVID-19. En date du 19 août 2021, 80 % des PME québécoises sont complètement ouvertes et 51 % des PME ont retrouvé un niveau de personnel égal ou supérieur à la normale. Enfin, seulement 49 % génèrent des revenus égaux ou supérieurs à la normale.²

De plus, la fermeture des frontières ainsi que les interdictions de déplacements interprovinciaux et régionaux ont eu de lourdes conséquences sur les établissements touristiques. À un tel point qu'au Québec, les pertes de recettes touristiques pour 2020 sont estimées à 6,1 milliards de dollars provenant du marché québécois dont 2,9 milliards pour le secteur de l'hébergement³. La crise sanitaire de la COVID-19 a eu de profondes répercussions sur l'industrie touristique et sur l'économie québécoise.

L'[annonce fédérale](#) sur l'assouplissement des mesures frontalières soulage les exploitants. Toutefois, selon eux, elle arrive trop tard pour la saison estivale de 2021⁴. La levée progressive des restrictions contribuera à une reprise graduelle du tourisme, un retour nécessaire à leur survie. Même si les aides gouvernementales ont aidé au maintien de la tête hors de l'eau, la planification dans l'industrie se fait d'avance et la prévisibilité est essentielle. La mise en place d'un plan de réouverture va ainsi permettre une douce relance de la saison touristique et les annonces à venir seront un pas de plus vers un sentiment plus réel de retour à la normalité.

Une récente recherche⁵ publiée par la FCEI révèle que les PME en voie de rétablissement estiment qu'il leur faudra près de deux ans en moyenne (23 mois) pour retrouver un niveau d'activité normal. Pour le secteur de l'hébergement et de la restauration, on parle de 29 mois. De plus, seulement 18 % des PME québécoises se disent complètement rétablies. Ce taux pancanadien atteint un plancher de 4 % pour le secteur de l'hébergement et de la restauration ([figure 1](#)).

²FCEI, résultats préliminaires du sondage Votre voix – août 2021, résultats du 5 au 11 août, 2021, n = 2 878. À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de plus ou moins 1,8 points de pourcentage, 19 fois sur 20. Consultation en ligne :

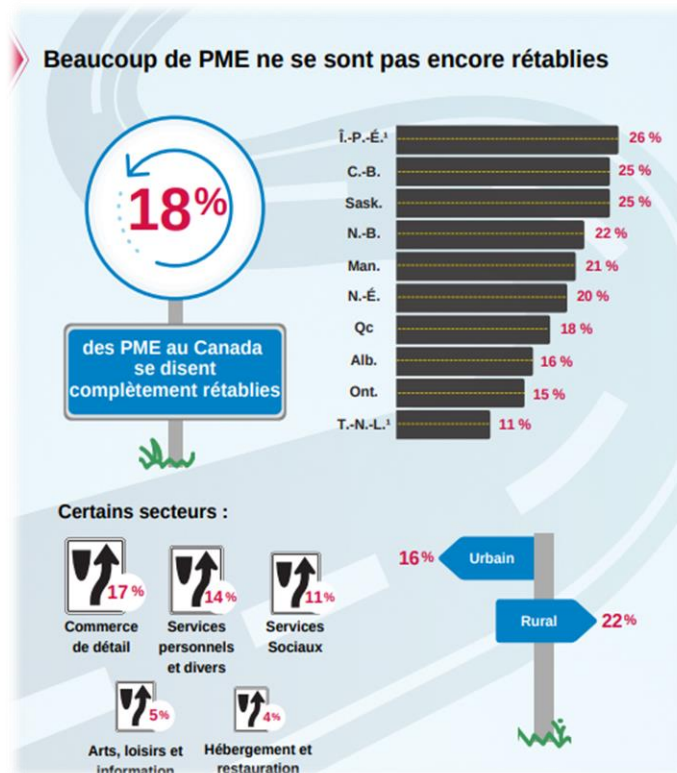
<https://www.jechoisispme.ca/sante/>

³ Gouvernement du Québec, Portrait de l'industrie touristique. Consultation en ligne : <https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/services-industrie-touristique/etudes-statistiques/portrait-industrie-touristique>

⁴ Journal de Montréal, article de presse, 19 juillet 2021. Consultation en ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2021/07/19/un-espoir-pour-lautomme-mais-trop-tard-pour-lete>

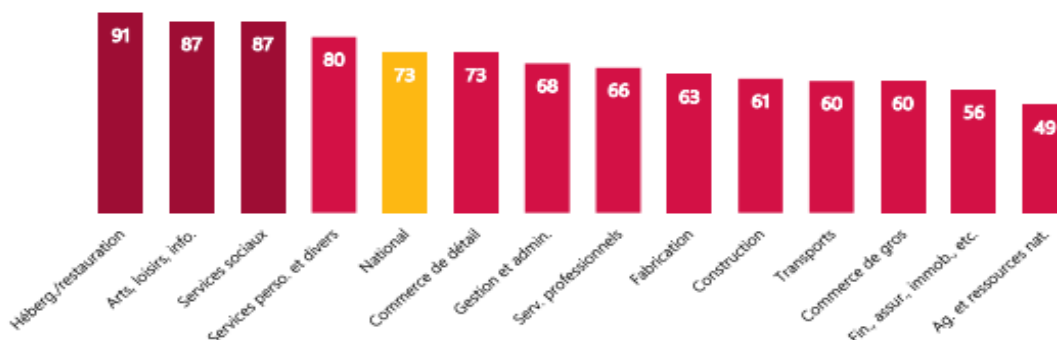
⁵ Source : FCEI, sondage Votre voix – juillet 2021. Basé sur 2 856 réponses de propriétaires de PME de tout le Canada. Consultation en ligne : <https://content.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2021-08/Retablissement-des-PME.pdf>

Figure 1
Le long chemin vers le rétablissement des PME



Avec cette lente reprise des PME s'ajoute le défi de l'endettement qui prend des proportions astronomiques. En effet, pour contrer les impacts de la COVID-19, les PME ont été contraintes de s'endetter pour survivre. Une recherche⁶ de la FCEI démontre que « Plus de 70 % des propriétaires de PME du Canada déclarent s'être endettés pour faire face aux répercussions de la COVID-19 (figure 2), mais ce nombre varie considérablement d'un secteur à l'autre ».

Figure 2
Entreprises qui ont contracté des dettes en raison de la COVID-19, par secteur (% des réponses)



Source : FCEI, sondage *Votre voix - février 2021*, mené depuis le 4 février 2021 (en cours), résultats préliminaires, n = 3 096.

⁶ FCEI, L'endettement et la rentabilité des PME : les répercussions de la COVID-19, Rapport de recherche, février 2021. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2021-02/Endettement-et-la-rentabilite-des-PME.pdf>

Selon nos estimations, les PME du Québec ont cumulé une dette moyenne de près de 100 000 \$⁷. Si de nombreux secteurs d'activités économiques souffrent de l'endettement, force est de constater que le secteur de l'hébergement et de la restauration arrive en première position. Il représente la part la plus élevée d'entreprises (91 %) ayant contracté des dettes en raison de la COVID-19. Ce sont précisément ces entreprises qui auront le plus de difficultés à se remettre de leur endettement. C'est sans parler que ce secteur aurait le plus haut taux d'entreprises à risque de fermeture au pays. En effet, d'après une étude de la FCEI, 33 % des entreprises du secteur de l'hébergement et de la restauration sont à risque de fermer comparativement à une moyenne canadienne de 17 %.⁸

Ces données illustrent que les actions gouvernementales sont toujours de mises pour aider le secteur, comme le législateur le propose avec ce projet de loi. La FCEI tient à souligner le plan d'intervention économique pour l'industrie touristique. Nous avons pu constater un pannel d'aides gouvernementales dédiées aux entreprises touristiques comme le programme d'action concertée temporaire pour les entreprises - volet tourisme (PACTE) ou le programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT). Ces aides de l'état ont été vécues comme un véritable coup de pouce par certains entrepreneurs dans cette crise sans précédent. La FCEI profite de cette tribune pour rappeler l'importance de maintenir l'appui du secteur, notamment en adoptant un plan « restons ouverts » et en adoptant des mesures supplémentaires d'aide en cas de nouvelles restrictions économiques.

Dans cette perspective, l'[annonce](#) du 8 juin 2021 à l'égard du dépôt du projet de loi 100 par votre ministère apparaît alors comme un second souffle pour les exploitants d'hébergement touristique. Ce projet de loi viendrait soutenir une demande forte des entrepreneurs. En effet, ce dernier répond à une des priorités des PME en ce qui a attrait à la diminution du fardeau administratif et réglementaire. Nous y porterons une attention particulière dans la prochaine section.

Recommandations :

1. La FCEI soutient les objectifs du projet de loi 100 qui viennent appuyer une des industries les plus durement touchées par la pandémie.
2. La FCEI demande l'adoption d'un plan « restons ouverts » et l'adoption de mesures supplémentaires d'aide en cas de nouvelles restrictions économiques.

Analyse du projet de loi 100

De prime abord, ce projet de loi tend à rimer avec gain significatif de temps et d'argent pour les acteurs du milieu touristique. On y apprend que les modifications proposées entraîneraient, selon votre ministère, des économies estimées à plus de 3 M\$ annuellement⁹. Plus précisément, les

⁷ FCEI, L'endettement et la rentabilité des PME : les répercussions de la COVID-19, Rapport de recherche, février 2021, page 16, tableau A2. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2021-02/Endettement-et-la-rentabilite-des-PME.pdf>

⁸ FCEI, Entreprises et emplois à risque au Canada en raison de la COVID-19, Notes de recherche, janvier 2021. Consultation en ligne : <https://content.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2021-01/Entreprises-et-emplois-a-risque-en-raison-de-la-COVID.pdf>

⁹ Analyse d'Impact Réglementaire (AIR), Projet de loi visant à moderniser la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à modifier diverses dispositions, Ministère du Tourisme, Avril 2021, page 3. Consultation en ligne : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement/MCE/dossiers-soumis-conseil-ministres/hebergement_touristique_diverses_dispositions_air.pdf?1623764569

changements législatifs toucheront directement les PME¹⁰ : « Les petites et moyennes entreprises sont celles qui bénéficieront davantage des modifications proposées. [...]. C'est près de 30 000 heures que les actuels 6 974 établissements d'hébergement touristique d'une seule unité pourront utiliser à d'autres fins annuellement. » Dans un contexte de fragilité extrême des PME du secteur, ces économies arrivent au bon moment.

La FCEI se réjouit du dépôt du PL 100 visant à bâtir de nouvelles fondations à l'égard d'un « cadre moderne, simplifié, équitable et efficace pour l'hébergement touristique au Québec¹¹ ». Les mesures envisagées ont le potentiel d'apporter des allègements administratifs, réglementaires et financiers aux exploitants d'hébergement touristique.

Voyons en détail le poids de la paperasserie pour les entrepreneurs québécois.

Poids de la paperasse

Il nous apparaît nécessaire de rappeler la lourdeur que la paperasse représente pour les PME qui disposent de ressources limitées comme par exemple d'un département de gestion des ressources humaines (GRH) ou de comptabilité.

À cet effet, un rapport sur la paperasserie au Canada de notre organisation au sujet du coût de la réglementation pour les PME révèle que :

« La réglementation a coûté 38,8 milliards de dollars aux PME canadiennes en 2020, dont 10,8 milliards représentent pour les entrepreneurs de la paperasse superflue, voire excessive, qui pourrait être éliminée sans compromettre l'intérêt public [...] Que les entreprises de moins de cinq employés dépensent 7 023 \$/année par employé pour se conformer à la réglementation gouvernementale, tandis que celles qui comptent au moins 100 employés ne paient que 1 237 \$/année par employé. »

Cette étude dévoile également d'autres résultats inquiétants :

« Près de neuf chefs d'entreprise sur dix (87 %) estiment que l'excès de règlements leur cause un stress majeur et une majorité écrasante (94 %) de propriétaires de PME s'entend pour dire que, trop souvent, les gouvernements pensent bien plus aux grandes entreprises qu'aux petites lors de la création de règlements. »

Pour le Québec, ce fardeau que représentent les charges administratives, fiscales et réglementaires, dont le coût total de la réglementation est estimé à 8,2 milliards de dollars par an, est près de cinq fois plus lourd à porter pour les entreprises de moins de cinq employés¹².

Enfin, 58 % des entrepreneurs québécois ne conseilleraient pas à leurs enfants de démarrer une entreprise à cause de la lourdeur réglementaire actuelle. Ici, nous observons toute la pression

¹⁰ Analyse d'Impact Réglementaire (AIR), Projet de loi visant à moderniser la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à modifier diverses dispositions, Ministère du Tourisme, Avril 2021, page 22. Consultation en ligne : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement/MCE/dossiers-soumis-conseil-ministres/hebergement_touristique_diverses_dispositions_air.pdf?1623764569

¹¹ MTO, Communiqué de presse, 8 juin 2021. Consultation en ligne : <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/projet-de-loi-sur-lhebergement-touristique-le-gouvernement-propose-un-nouveau-cadre-moderne-simple-equitable-et-efficace-pour-lhebergement-touristique-au-quebec-32212>

¹² FCEI, Rapport sur la paperasserie au Canada, rapport de recherche, janvier 2021, 40 p. Consultation en ligne : <https://content.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2021-01/Rapport-sur-la-paperasserie-au-Canada-2021.pdf>

qu'exerce la paperasse sur l'environnement d'affaires et à quel point elle est un frein à l'entrepreneuriat et au développement des entreprises.

Ajoutons que la diminution administrative et réglementaire est l'une des clés de la relance économique. Sans coût pour le gouvernement, elle offre du temps et de l'argent aux entrepreneurs. D'ailleurs, 75 % des PME québécoises demandent que le gouvernement accélère l'allègement réglementaire pour favoriser la relance économique (figure 3)¹³.

Figure 3
Maintenant que les gouvernements commencent à planifier la reprise économique, quelles mesures à prioriser pour les PME



Source : FCEI, La COVID-19 et votre entreprise – 7e sondage hebdomadaire, 17 au 20 avril 2020, 1 425 répondants, marge d'erreur de +/- 2,6 %, 19 fois sur 20.

Dans ces conditions, nous mesurons toute l'importance d'accompagner les entreprises aux prises avec de nombreux enjeux et les lourdes répercussions de la COVID-19. Puis, nous constatons la place névralgique que tient l'allègement réglementaire sur les PME. Le soutien gouvernemental est un indispensable tant et si longtemps que nécessaire, plusieurs entrepreneurs sont fragilisés, endettés et leur rétablissement s'annonce long comme nous l'avons vu précédemment.

Modernité & simplicité

Le projet de loi annonce le remplacement du régime obligatoire d'attestation de classification et du panonceau, unique en Amérique du Nord, par celui d'un enregistrement en ligne et d'une déclaration annuelle de l'offre d'hébergement et des prestations de services offertes avec la création d'un document unique et entièrement numérique. En effet, l'Analyse d'impact réglementaire mentionne que :

« Le Québec est la seule province canadienne à s'être prévalu d'un régime obligatoire de classification. Cette obligation est également unique en Amérique du Nord. »¹⁴

Non seulement les PME du secteur de l'hébergement au Québec ont un cadre législatif différent, mais il faut aussi prendre en considération leur petite taille. En effet :

¹³ FCEI, La COVID-19 et votre entreprise – 7e sondage hebdomadaire, 17 au 20 avril 2020, 1 425 répondants, marge d'erreur de +/- 2,6 %, 19 fois sur 20.

¹⁴ AIR, p. 22

« Au cours des dix dernières années, la taille des résidences de tourisme a considérablement diminué, passant d'un ratio moyen de 3,8 unités à 1,6 unité par établissement. Les résidences de tourisme d'une unité représentent 85 % de l'offre dans cette catégorie. D'avril 2011 à aujourd'hui, le nombre de résidences de tourisme a fortement augmenté, passant de 2 331 à 8 121 établissements, soit une augmentation de 250 %. En excluant les établissements de camping et de pourvoirie, les résidences de tourisme représentent désormais 69 % des établissements d'hébergement, par rapport à 39 % en avril 2011¹⁵. »

Un allègement réglementaire est donc salubre, parce que, comme nous l'avons déjà vu, le fardeau administratif et réglementaire est inversement proportionnel à la grandeur de l'entreprise¹⁶.

Effectivement, la FCEI souhaite appuyer la mesure qui ne soumettrait plus l'exploitant touristique au guide de classification détaillée de 152 pages et à ses nombreux critères d'évaluation que nous pourrions qualifier de fastidieux, entre autres, le nombre de tables de chevet (pour ne citer qu'un exemple). D'ailleurs, pour plusieurs exploitants, c'est un soulagement car le système de classification obligatoire impose une gestion complexe et archaïque¹⁷.

Et, nous sommes aussi satisfaits de voir l'implication des tiers du milieu (section II - article 6) :

« L'enregistrement d'un établissement d'hébergement touristique, incluant son renouvellement, peut être effectué par un organisme reconnu par le ministre pour agir à cette fin, dans le cadre d'une entente qui fixe les conditions que cet organisme doit respecter ainsi que les responsabilités qu'il doit assumer. »

L'analyse est précise sur les gains pour les PME :

« Les seuls frais d'un établissement hôtelier de 200 unités devraient passer de 1 875 \$ à environ 145 \$, soit une économie annuelle de plus de 1 700 \$. Pour un établissement de camping du même nombre d'unités, l'économie serait d'environ 330 \$ alors que pour une auberge de jeunesse, l'économie frôlerait les 265 \$.»¹⁸.

Dans une perspective d'allègement réglementaire, de conformité de la réglementation avec les autres juridictions canadiennes, la FCEI appuie les modifications proposées. Cependant, elle doit mentionner que les entreprises de l'industrie sont impliquées dans la prise de décisions pour assurer la qualité du service pour la clientèle. En effet, c'est, par l'intermédiaire des organisations du milieu, la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITO), Camping Québec et la Fédération des pourvoiries du Québec (FPO), que la classification est effectuée. Il est donc normal que cette orientation gouvernementale ne soit pas perçue positivement par toutes les organisations et les entreprises du milieu.

Effectivement, pour certains établissements, le régime actuel de classification obligatoire est un signe de crédibilité. Ces évaluations étoilées donnent aux consommateurs une idée du standard de l'établissement, une indication en terme de qualité de l'offre, et enfin, elles informent sur le niveau de prestations délivrées. Dorénavant, la notoriété d'un hébergement touristique sera basée uniquement sur l'appréciation, le ressenti et le commentaire - émis sur une plateforme internet

¹⁵ AIR, p. 11

¹⁶ AIR, p. 13

¹⁷ La Presse, article de presse, 11 juin 2021. Consultation en ligne : <https://www.lapresse.ca/actualites/chroniques/2021-06-11/la-valeur-des-etoiles.php>

¹⁸ AIR, p. 17

dédiée telle que [Tripadvisor](#) ou encore [Booking](#) - entièrement subjectif d'un visiteur. L'évaluation des visiteurs pourrait teinter inévitablement le choix d'établissement des futurs clients. À un tel point que ces avis auront des répercussions concrètes sur la santé de l'entreprise, ils affecteront directement la prise de décisions du consommateur à l'égard du choix de tel ou tel établissement. Notons que le dépôt d'un seul commentaire élogieux ou injurieux sur ces plateformes détient le potentiel d'affecter considérablement les ventes d'une entreprise. Or, il faut tout de même rapporter, qu'avec un système québécois ou non, les notes des clients sur les plateformes internet sont déjà présentes et ne disparaîtront pas. Un régime québécois offre une alternative aux clients de connaître les standards, mais ces derniers vont poursuivre leurs recherches sur d'autres plateformes.

Pour la FCEI, il est important de prendre en considération la reconnaissance de l'implication de l'industrie dans sa gestion qui est inclut dans la réforme actuelle. C'est pour cela qu'elle voit positivement les articles ouvrant la porte à cette possibilité par la délégation de pouvoir du ministère pour la gestion des enregistrements et de la déclaration. En effet, l'article 24 mentionne que :

« Tout organisme reconnu en vertu de l'article 6, tout organisme reconnu en application de l'article 7 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2) le (indiquer ici la date précédant celle de l'entrée en vigueur du présent article) ainsi que tout organisme et groupement d'organismes reconnus en application de l'article 6 ou 6.1 de la Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2) peut, s'il offre un service d'évaluation de la qualité de l'offre d'hébergement d'un établissement d'hébergement touristique et des activités et autres services qui y sont liés, demander au ministre d'être reconnu à cet égard.

Le ministre accorde cette reconnaissance lorsqu'il est d'avis que les services d'évaluation sont notamment offerts de façon objective et rigoureuse. »

Nous notons que l'industrie pourra être mise à contribution, ce qui est positif. Nous demandons cependant d'assurer qu'il n'y ait pas de création de nouvelle réglementation ou de formalités administratives parallèles qui augmenteront la paperasserie des petites entreprises du secteur, ce qui irait à l'encontre même de l'objectif fixé par ces dispositions législatives.

La FCEI encourage alors les parlementaires à les entériner et demande au gouvernement de maintenir un lien très fort avec l'industrie et ses représentants. Elle mentionne qu'il sera important, dans la délégation de pouvoir, de ne pas créer de régimes parallèles qui augmenteront le poids réglementaire des PME. Il faudra assurer une complémentarité favorable au développement des entreprises du secteur.

La FCEI comprend que le gouvernement déposera des règlements pour encadrer le régime suivant l'adoption du projet de loi. Ces règlements vont recadrer le nouveau régime et représenter le nouvel environnement réglementaire des entrepreneurs. Bien entendu, l'objectif du gouvernement est clair, comme l'indiquait le communiqué de presse annonçant le dépôt du projet de loi :

« Le système de classification obligatoire et le panneau étoilé seraient abolis et remplacés par un enregistrement en ligne et une déclaration annuelle de l'offre d'hébergement et des services offerts, regroupés dans un seul document numérique. L'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique serait dorénavant soumise à l'obtention d'un

numéro d'enregistrement, en conservant l'obligation de l'afficher sur toute annonce. »¹⁹

Pour s'assurer de bien comprendre le régime et certifier de sa simplicité réelle, la FCEI croit qu'il serait pertinent que les intentions réglementaires soient déposées lors de l'étude détaillée du présent projet de loi.

La FCEI note également l'encadrement du phénomène de la réservation privée visant à lutter contre l'évasion fiscale et l'hébergement illégal. Qu'on le veuille ou non, cette tendance va rester et les applications numériques permettent plus facilement à un individu de louer son domicile principal ou d'en faire un commerce avec ses résidences secondaires. Assurer un cadre légal qui comprend cette réalité et qui ressert le contrôle fiscal aidera les établissements hôteliers et les gites à compétitionner avec ce qui est considéré par certains comme une forme de compétition déloyale.

Recommandations :

3. La FCEI appuie les dispositions permettant le remplacement du système de classification obligatoire et du panneau par l'enregistrement en ligne et la déclaration annuelle d'un établissement touristique assurant une cohérence du cadre réglementaire présent dans les autres provinces.
4. La FCEI demande au ministère de déposer ses intentions réglementaires à l'égard de l'enregistrement en ligne et la déclaration annuelle d'un établissement touristique lors de l'étude détaillée du projet de loi.
5. La FCEI recommande l'adoption de l'article 24 permettant à l'industrie d'être impliquée dans son développement.
6. La FCEI recommande que le gouvernement du Québec s'assure à ne pas imposer une augmentation du fardeau administratif par la délégation à un tiers de certaines responsabilités liées à l'enregistrement d'un établissement touristique et à l'évaluation de la qualité de l'offre de l'hébergement.
7. La FCEI appuie le législateur dans ses orientations pour encadrer la location faite par des citoyens.

¹⁹ Ministère du Tourisme, Projet de loi sur l'hébergement touristique - Le gouvernement propose un nouveau cadre moderne, simple, équitable et efficace pour l'hébergement touristique au Québec, communiqué de presse, 8 juin 2021. Consultation en ligne : <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/projet-de-loi-sur-lhebergement-touristique-le-gouvernement-propose-un-nouveau-cadre-moderne-simple-equitable-et-efficace-pour-lhebergement-touristique-au-quebec-32212>

Questionnements de la FCEI sur certaines dispositions

La lecture du projet de loi a soulevé certains questionnements à la FCEI. Dans cette section, ces derniers seront traités pour aider à la compréhension des entreprises et, peut-être, apporter d'autres modifications favorables pour les entreprises du secteur.

Refus, suspension et annulation de l'enregistrement

D'abord, attardons-nous à la section III qui porte sur le refus, la suspension ou l'annulation de l'enregistrement. La ministre peut suspendre ou annuler un enregistrement si un exploitant ne répond pas aux dispositions de cette section ou aux règlements qui seront publiés ultérieurement. Il est tout à fait légitime que le gouvernement ait ce pouvoir afin d'assurer une conformité réglementaire. Cependant, nous nous interrogeons sur la portée de l'alinéa 2 de l'article 9 qui réfère à la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune, à la Loi sur la protection du consommateur ou à la Loi sur la qualité de l'environnement. Qu'en est-il de la situation d'un entrepreneur de bonne foi qui achète un établissement qui serait précédemment en défaut avec la Loi sur la qualité de l'environnement sur les milieux humides par exemple? Qu'advierait-il d'une contravention à la Loi sur la protection du consommateur en raison d'une méconnaissance de certaines des dispositions?

Il est important de souligner ici que 70 % des entreprises au Québec ont moins de dix employés. Dans bien des cas, l'entrepreneur est impliqué directement dans la production de son entreprise, il n'a pas de spécialiste en ressources humaines ou en conformité réglementaire. La paperasserie se fait souvent à l'extérieur des heures de bureau. Donc, il est fort possible qu'une erreur de bonne foi survienne. D'où l'importance capitale de bien communiquer et accompagner les PME pour assurer la conformité réglementaire, car ces dernières veulent bien faire les choses.

Que des entrepreneurs puissent se voir suspendre ou retirer leur enregistrement pourrait avoir un effet domino tant au niveau de la réputation avec la clientèle ou l'appui de partenaires financiers ou bancaires. La FCEI aimerait que les parlementaires s'informent lors de l'étude détaillée des cas de figures possibles avec le lien de ces différentes lois. Quant au lien vers les règlements, la demande de la FCEI sur le dépôt des intentions réglementaires permettrait une meilleure lecture de la section III du présent projet de loi. Aussi, elle croit qu'il serait important que l'enregistrement de l'établissement soit maintenu jusqu'à ce qu'une décision du Tribunal administratif soit donnée, ce qui inclut la volonté expresse de l'entreprise de se conformer à la décision dans les temps qui lui seront impartis.

Dans un même ordre d'idée, les articles 13 et 17 offre une période à l'entrepreneur, suivant une décision de la ministre, de présenter son point de vue (10 jours) et une période de 30 jours pour s'opposer devant le Tribunal administratif du Québec. La FCEI considère que ces articles permettent à un établissement de faire valoir sa position, ce qui est bien. Elle invite tout de même le législateur à considérer augmenter encore plus la communication et le dialogue entre le gouvernement et les PME. Certaines réglementations, comme l'attestation de conformité fiscale de Revenu Québec délivre, avant une amende, un avertissement écrit à l'entrepreneur. Ce faisant, on améliore la conformité fiscale et on se dirige vers une voie d'accompagnement.

Pour la présente loi, la FCEI invite les parlementaires à ajouter une période de jours supplémentaires, plus précisément, que la ministre achemine un avis écrit avec les motifs de la non-conformité en offrant une période additionnelle pour remédier à la situation. Après ce temps supplémentaire, les délais actuels du projet de loi de la présentation des observations et de la contestation pourraient ensuite entrer en application. Nous observons que même le système juridique tend à favoriser la médiation. Nous sommes persuadés que cette modification

augmenterait la compréhension mutuelle de l'état et du milieu concerné et augmenterait la conformité réglementaire.

Recommandations :

8. La FCEI recommande aux parlementaires de porter une attention sur les implications des lois et des futurs règlements dans les possibles motifs de refus, de suspension ou d'annulation d'enregistrement.
9. La FCEI recommande l'ajout d'un avis écrit permettant à l'entrepreneur de se conformer avant de faire courir les articles 13 et 17 sur les oppositions de la décision.
10. La FCEI demande que le ministère du Tourisme du Québec maintienne l'enregistrement tant que la décision finale ne soit prise, ce qui inclut la confirmation d'une entreprise de se conformer dans les temps impartis suivant une décision qui lui est défavorable.

Amélioration de l'efficacité du régime : assurer un suivi serré des municipalités

Le projet de loi 100 mise sur l'allègement réglementaire pour les entreprises, mais également pour les municipalités. En effet, les modifications apportées par ce nouveau cadre législatif visent à agir sur :

« Les démarches administratives en retirant le délai maximal de 45 jours imposé aux municipalités pour qu'elles se prononcent sur la conformité de l'usage projeté au regard du zonage. Ainsi, les futurs exploitants devraient dorénavant s'assurer auprès de la municipalité de la conformité de leur projet à la réglementation municipale d'urbanisme en matière de zonage avant de faire une demande d'enregistrement. »²⁰

Cependant, selon les commentaires émis par les membres de la FCEI, les municipalités peuvent réellement s'améliorer en matière de rapidité dans la délivrance des permis. La FCEI a réalisé une consultation²¹ entre le 8 et le 30 avril 2021 portant sur leurs attentes et leurs priorités des PME du Québec à court et à moyen terme à l'approche des élections municipales. Les gouvernements de proximité jouent un rôle de plus en plus actif auprès des PME de leur collectivité. Les résultats indiquent que 27 % des PME souhaitent que les municipalités accélèrent le traitement des demandes de permis et 27 % également aimeraient bénéficier d'une meilleure communication / d'un meilleur accompagnement aux entreprises. Ces données sont assez démonstratives à l'égard des possibilités de l'amélioration des prestations de services municipales. D'ailleurs, la FCEI tient à souligner également que, contrairement au gouvernement fédéral et au gouvernement provincial, les municipalités n'ont pas quant à elles adopté de mesures ou d'obligations de réduction du fardeau administratif dans le cadre d'une politique ou d'un plan d'action. Le gouvernement du Québec n'a pas non plus d'obligations en matière de réduction de la

²⁰ Ministère du Tourisme, Projet de loi sur l'hébergement touristique - Le gouvernement propose un nouveau cadre moderne, simple, équitable et efficace pour l'hébergement touristique au Québec, communiqué de presse, 8 juin 2021. Consultation en ligne : <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/projet-de-loi-sur-lhebergement-touristique-le-gouvernement-propose-un-nouveau-cadre-moderne-simple-equitable-et-efficace-pour-lhebergement-touristique-au-quebec-32212>

²¹ FCEI, Résultats finaux d'un sondage en ligne de la FCEI, Votre voix, 717 membres FCEI du Québec ont répondu entre le 8 et le 30 avril 2021. À titre de comparaison, pour un échantillon probabiliste ayant un nombre égal de répondants, la marge d'erreur serait de plus ou moins 3,7 %, 19 fois sur 20.

paperasserie des municipalités. N'ayant pas d'obligation de résultat, cela diminue l'action municipale pour réduire la paperasse et améliorer la prestation de services.

Nous nous questionnons donc sur l'impact de la suppression du délai maximal de 45 jours imposé aux municipalités. Dans cette optique, nous espérons que les délais de traitement vont être courts afin de répondre aux demandes d'entrepreneurs québécois et de s'assurer d'établir une communication claire entre la municipalité et le demandeur. Bon nombre de nos membres nous interpellent en nous partageant les difficultés rencontrées à l'égard de joindre un service ou organisme municipal, ou d'obtenir un suivi, et, nous demandent alors d'intervenir en leurs noms. Pour le bien-être et le bon fonctionnement de leurs entreprises, les dirigeants d'entreprise ont besoin d'un contact fort avec les interlocuteurs municipaux, c'est pourquoi, les moyens de communication doivent être améliorés. C'est pour cette raison que la FCEI est d'avis qu'un délai ou une obligation de résultat soit inscrit dans ce projet de loi ou dans ses règlements.

Recommandations :

11. La FCEI recommande la mise en place d'un délai maximal imposé aux municipalités ou une obligation de résultat dans le projet de loi ou dans ses règlements.
12. La FCEI recommande qu'un lien de communication fort entre le ministère du Tourisme, les municipalités et les représentants de l'industrie soit créé pour assurer la mise en place du nouveau régime réglementaire et en assurer l'amélioration continue.

Amélioration continue et agilité réglementaire

La FCEI souligne la présence de l'article 23 de la section VI qui offrira au ministère la possibilité d'agir et soutenir l'innovation dans la mise en place de projets pilotes :

« Le ministre peut, par arrêté, élaborer et mettre en œuvre un projet pilote relatif à toute matière visée par la présente loi ou ses règlements dans le but d'étudier, d'améliorer ou de définir des normes applicables en ces matières ou pour expérimenter ou innover en ces matières. »

Voici une belle démonstration de flexibilité réglementaire permettant de faire évoluer la réglementation pour ne pas bloquer les innovations. Plusieurs projets pourront être testés et certains pourraient même répondre à des enjeux de l'heure de l'industrie, comme la pénurie de main-d'œuvre par exemple. Ces expérimentations à venir dans le paysage touristique donneront de réelles indications sur certains paramètres liés à cet entrepreneuriat, mais aussi permettraient de contribuer à améliorer l'expérience client.

Enfin, les propositions législatives et les objectifs visés de ce projet de loi s'inscrivent en cohérence avec la [*Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif - pour une réglementation intelligente \(décret 1166-2017\)*](#) et répondent aux mesures du [*Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*](#). En effet, il prévoit des allègements administratifs, réglementaires et financiers non négligeables représentant pour les exploitants moins de formalités, plus de temps et plus d'argent, tels que le retrait de la visite de classification obligatoire, l'abolition de l'attestation de classification et du

panonceau, le retrait de l'exigence notifiant que « l'hébergement doit être offert publiquement pour être considéré comme de l'hébergement touristique »²², etc.

La FCEI tient à souligner l'efficacité du gouvernement de mettre en œuvre ce plan ambitieux et névralgique à la relance économique. La réduction des formalités administratives des exploitants d'établissement touristique et les coûts liés à celles-ci vont incidemment augmenter la compétitivité des entreprises.

Conclusion

Pour terminer, la FCEI tient à saluer le législateur d'agir sur plusieurs fronts en proposant dans un même projet de loi des mesures qui touchent à la fois les responsabilités administratives, réglementaires et financières des entreprises et qui comportent des allègements substantiels.

Nous soulignons également la volonté d'améliorer le système en place pour assurer une cohérence avec les autres provinces canadiennes, diminuer le fardeau réglementaire et assurer des retombées économiques favorables pour un secteur des plus touchés négativement par la présente pandémie. Il semble évident qu'une refonte à la fois contemporaine et novatrice soit de mise. Toutefois, nous considérons essentiel que l'appui et la prise en charge du secteur par ses représentants soient maintenus. Il faut toujours assurer un équilibre afin que les mesures envisagées ne créent pas d'inquiétudes chez les dirigeants d'établissements et ne creusent pas les iniquités.

Dans le cadre de ce mémoire, la FCEI formule certains questionnements, notamment sur l'application réglementaire, la mobilisation du milieu, l'efficacité de la prestation de services des municipalités et les mesures d'accompagnement pour assurer la conformité réglementaire.

Enfin, la bonification et la modernisation du système actuel proposées par ce projet de loi permettraient aux exploitants touristiques de saisir de nouvelles opportunités, de se consacrer davantage à des tâches plus stratégiques, de se dédier à leur projet d'entreprise et de voir quelles seraient les possibilités d'amélioration et de croissance. Et, la FCEI note une ouverture pour avoir un régime qui s'adapte à l'innovation, notamment avec la possibilité de créer des projets pilotes.

À ces égards, la FCEI souhaite que les recommandations énoncées dans ce mémoire soient prises en compte dans l'élaboration d'une nouvelle politique propre à la réalité des petites entreprises qui composent l'industrie de l'hébergement touristique au Québec.

²² MTO, Projet de loi 100, tableau explicatif. Consultation en ligne : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/orientations-strategiques/PL-hebergement-touristique-simplifie.pdf?1623176072>

Sommaire des recommandations

1. La FCEI soutient les objectifs du projet de loi 100 qui viennent appuyer une des industries les plus durement touchées par la pandémie.
2. La FCEI demande l'adoption d'un plan « restons ouverts » et l'adoption de mesures supplémentaires d'aide en cas de nouvelles restrictions économiques.
3. La FCEI appuie les dispositions permettant le remplacement du système de classification obligatoire et du panneau par l'enregistrement en ligne et la déclaration annuelle d'un établissement touristique assurant une cohérence du cadre réglementaire présent dans les autres provinces.
4. La FCEI demande au ministère de déposer ses intentions réglementaires à l'égard de l'enregistrement en ligne et la déclaration annuelle d'un établissement touristique lors de l'étude détaillée du projet de loi.
5. La FCEI recommande l'adoption de l'article 24 permettant à l'industrie d'être impliquée dans son développement.
6. La FCEI recommande que le gouvernement du Québec s'assure à ne pas imposer une augmentation du fardeau administratif par la délégation à un tiers de certaines responsabilités liées à l'enregistrement d'un établissement touristique et à l'évaluation de la qualité de l'offre de l'hébergement.
7. La FCEI appuie le législateur dans ses orientations pour encadrer la location faite par des citoyens.
8. La FCEI recommande aux parlementaires de porter une attention sur les implications des lois et des futurs règlements dans les possibles motifs de refus, à la suspension ou à l'annulation d'enregistrement.
9. La FCEI recommande l'ajout d'un avis écrit permettant à l'entrepreneur de se conformer avant de faire courir les articles 13 et 17 sur les oppositions de la décision.
10. La FCEI demande que le ministère du Tourisme du Québec maintienne l'enregistrement tant que la décision finale ne soit pas prise, ce qui inclut la confirmation d'une entreprise de se conformer dans les temps impartis suivant une décision qui lui est défavorable.
11. La FCEI recommande la mise en place d'un délai maximal imposé aux municipalités ou une obligation de résultat dans le projet de loi ou dans ses règlements.
12. La FCEI recommande qu'un lien de communication fort entre le ministère du Tourisme, les municipalités et les représentants de l'industrie soit créé pour assurer la mise en place du nouveau régime réglementaire et en assurer l'amélioration continue.