

MÉMOIRE

COMMISSION PARLEMENTAIRE SUR LE PROJET DE LOI 100

Loi sur l'hébergement touristique

24 août 2021



Le changement ne se fait pas tout seul et ceux qui y résistent ont de tout temps invoqué l'argument de la tradition. Lorsqu'une entreprise, un secteur industriel ou une nation n'avance pas, elle recule forcément !

MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR M. DANY THIBAUT et M. XAVIER GRET

**DANS LE CADRE DU CHANTIER LIÉ À LA MODERNISATION
DU PROGRAMME DE CLASSIFICATION DES
ÉTABLISSEMENTS L'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC**

TABLE DES MATIERES

1.	PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION HÔTELLERIE QUÉBEC	5
2.	MISE EN CONTEXTE - PROBLÉMATIQUE ACTUELLE	5
3.	RAISON D'ÊTRE DU PROJET DE MODERNISATION	6
4.	OBJECTIFS POURSUIVIS	9
5.	RECOMMANDATIONS.....	12
6.	CONCLUSION.....	14
7.	SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS AHQ.....	15
8.	ANNEXE.....	16
	8.1 GRILLE D'ANALYSE - CADRES RÉGLEMENTAIRES JURIDICTIONS OCCIDENTALES	16
	8.3 APERÇU DE LA RÉGLEMENTATION SUR L'HEBERGEMENT COLLABORATIF A TRAVERS DIVERSES MUNICIPALITES	18

DOCUMENT

L'AHQ rassemble les établissements d'hébergement touristique classifiés. Son mandat est d'informer, de participer au développement social et de représenter les intérêts collectifs de ses membres afin d'accroître la compétitivité de l'industrie hôtelière et touristique du Québec. L'AHQ représente des établissements hôteliers, mais aussi des gîtes, des auberges de jeunesse, des résidences touristiques et autres types d'établissements.

L'AHQ est reconnue comme modèle avant-gardiste et rayonne comme chef de fil d'influence dans la compréhension et la communication des nouvelles tendances et des meilleures pratiques internationales de l'industrie touristique. Consultez www.hotelleriequebec.com pour être au fait de l'actualité dans l'industrie hôtelière québécoise.

Recherche et rédaction

Dany Thibault - Président de l'AHQ

Xavier Gret – Président -directeur général de l'AHQ

Équipe AHQ

Agence La colline, Agence stratégique

Edition

Communications AHQ

Date de parution

Mardi 24 août 2021

Editeur

Association Hôtellerie Québec

32, rue Saint-Charles Ouest

Suite 340, Longueuil, QC

J4H 1C6

Tél. : +1 877 769-9776

Fax : 579 721-3663

info@hotelleriequebec.com www.hotelleriequebec.com

1. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION HÔTELLERIE QUÉBEC

L'Association Hôtellerie Québec (ci-après l'« AHQ ») est une Association touristique sectorielle (ATS) qui rassemble les établissements d'hébergement touristique classifiés.

Fondée en 1949, elle est le fruit de la fusion de l'Association des hôteliers de la province de Québec et de l'Association des hôteliers de campagne. Elle couvre une vaste gamme d'hébergements touristiques qui s'étend de grands hôtels à des auberges champêtres, en passant par des gîtes, des auberges de jeunesse et des résidences de tourisme.

Elle est l'interlocutrice officielle et privilégiée du secteur hôtelier et de l'hébergement touristique auprès du Gouvernement du Québec.

Sa mission est d'informer, de participer au développement social, et de représenter les intérêts collectifs de ses membres afin d'accroître la compétitivité de l'industrie hôtelière et touristique du Québec.

L'AHQ est reconnue comme une association épousant un modèle avant-gardiste et rayonnant comme chef de file dans la compréhension et la communication des nouvelles tendances et des meilleures pratiques internationales de l'industrie touristique pour le secteur hôtelier.

2.MISE EN CONTEXTE - PROBLÉMATIQUE ACTUELLE

Instauré en France 1937, le classement des hôtels et des restaurants devra attendre en juin 1950 pour que soient fixées les normes et la procédure qui les classaient initialement en 4 catégories ou étoile. Depuis 2009, ils sont classés de 1 à 5.

Au Québec, la Loi sur les établissements d'hébergement touristique fut édictée en 2000 et s'applique aux établissements qui offrent, contre rémunération, de l'hébergement à des touristes. Les restaurants ne sont pas visés. Elle relève du ministère du Tourisme et la Corporation de l'Industrie Touristique du Québec (CITQ) en est le mandataire.

Cette loi stipule qu'il est obligatoire de détenir une attestation de classification pour les établissements d'hébergements touristiques pour 31 jours et moins. Au Canada et aux États-Unis (sauf sur l'île du Prince Édouard), il n'existe pas de régime de classification étatique. Le Québec est le seul territoire où une telle mesure a été mise en place.

Parallèlement, l'avènement mondial des plates-formes offrant de l'hébergement dit « collaboratif », ainsi que la montée en puissance plateformes internationales de réservation en ligne, amènent les consommateurs à surtout utiliser des solutions numériques pour magasiner et réserver leurs nuitées. Une étude réalisée en avril 2012 par le cabinet Coach Omnium pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie française révèle que 18 % des clients d'hôtels français et étrangers déclarent regarder les étoiles lorsqu'ils choisissent un hôtel contre 64 % en 2009. Un sondage CROP-La Presse réalisé en 2015 concluait que moins d'un québécois sur 10 – même pas 10 % - se disait influencé par les étoiles lorsque venait le temps de choisir un hôtel.

Conséquemment, plusieurs solutions numériques ajoutent les commentaires des clients à leurs présentations et deviennent rapidement des références quant à la qualité des installations, des services et de la satisfaction à la suite du séjour. Tripadvisor en est un leader.

Le phénomène est à ce point universel et bien implanté que des agrégateurs ont vu le jour et synthétisent ces commentaires clients pratiquement en temps réels. Parallèlement, des services de consultations sont également apparus pour supporter les établissements à y répondre adéquatement.

3. RAISON D'ÊTRE DU PROJET DE MODERNISATION

À l'automne 2019, le ministère du Tourisme interpellait les partenaires du milieu concernés par l'hébergement touristique et amorçait une réflexion en profondeur concernant la pertinence de moderniser le cadre législatif. Le besoin était évident. Un comité de travail fut instauré et son rapport fut déposé quelques mois plus tard. Malgré quelques divergences, la conclusion était à l'effet qu'une modernisation était impérativement requise.

À l'heure actuelle, chaque catégorie d'établissement est évaluée selon une grille d'évaluation distincte reposant essentiellement sur des critères quantitatifs. La dernière mise à jour de ces derniers remonte à 2012. Certains de ces critères se montrant déjà désuets. Par exemple, la présence de deux lignes téléphoniques terrestres dans chaque chambre. Caractéristique qui aujourd'hui, a perdu de son importance aux yeux des clients à l'heure des cellulaires et du wifi gratuit.

Le fait que les prestations du service peuvent varier d'une journée à l'autre ou d'une personne à l'autre constitue un argument quant au fondement de la direction de l'organisme mandé – la CITQ – pour justifier que les évaluations soient le plus « objectives » possibles. Mesures objectives et rétroactions factuelles obligent ... les aspects services, nourritures, et autres facteurs qualitatifs ne sont pas retenus ni traités. L'un des exemples les plus frappants des lacunes qu'engendre la présente grille d'évaluation pourrait être illustrée par la situation du Château Montebello. Malgré sa renommée internationale et sa qualité d'hébergement et de services de haut niveau imposé par Fairmont, la bannière exploitant cet hôtel patrimonial au caractère rustique distinctif, Montebello obtient seulement 3 étoiles. La grille rigide actuelle ne prenant pas compte de certains aspects importants de l'hôtel et le pénalisant pourtant sur des aspects qui sont, pour la clientèle avisée de cet établissement, de moindre importance.

Depuis 2001, les classificateurs visitent les établissements et les évaluent sur la base de critères qui tiennent compte du confort, de la qualité des installations, de la propreté et de l'accessibilité. Avec ces critères, on souhaite éliminer toute subjectivité. Cependant, il s'agit d'une noble intention qui ne se traduit pas dans l'action, car les critères et grilles sont essentiellement quantitatifs. L'objectivité présuppose la mesure exacte.

Selon les tenants du statuquo, le système des étoiles est entré dans la tradition – l'opposé de la modernité – en valorisant surtout l'hôtelier qui fera des efforts pour se conformer aux critères rigides de la grille d'évaluation en place, laissant parfois

en plan certaines innovations brillantes, mais pouvant nuire à sa classification officielle

Malgré l'obligation des hôteliers à souscrire au système d'étoiles actuellement en place, les grandes chaînes hôtelières ne font pas la promotion de leurs étoiles. Leur mise en marché est déployée autour de leurs créneaux, leurs niches, leurs différentes signatures distinctives qui les caractérisent et qui sont devenues des références pour leurs clientèles.

Il est parfois mentionné que le système de classification en place serait utile aux opérateurs d'établissements pour justifier des budgets de rénovation auprès de leurs sièges sociaux. Nous ne partageons pas cette opinion. Si c'était vraiment le cas, nous verrions des différences majeures dans la qualité de l'entretien du parc hôtelier des autres provinces, des États-Unis et d'autres pays où il n'y a pas de système obligatoire de classification avec étoiles. De toute évidence, cette différence n'existe pas.

Au sujet du classement par étoiles des établissements hôteliers, voici la réflexion de David Debeule, directeur régional pour le Canada de hotel.com à propos de cette pratique; « Le classement par étoiles n'est pas nécessairement un gage de qualité. Un hôtel peut offrir les services nécessaires pour être classés quatre étoiles tout en fournissant un service de qualité médiocre ».

C'est donc un système qui comporte ses faiblesses et qui n'est pas orienté vers l'amélioration de la qualité des services, une tendance mondiale depuis plusieurs années.

Les opérateurs doivent donc maintenant faire face à deux réalités n'ayant pas la même source, mais influençant leur prestation de services :

- La classification légale et réglementaire obligatoire qui ne reflète pas toujours leur spécificité, mais qui conditionne directement leurs étoiles.
- Les commentaires énoncés et apparaissant sur les médias sociaux qui sont de plus en plus pris en compte dans le processus de réservation.

Selon Mark Watkins et Thomas Yung, deux experts français de l'industrie hôtelière mondiale, la classification telle qu'on la connaît est un outil de « marketing de l'offre ». En opposition avec les commentaires clients de type Tripadvisor ou autres qui sont du « marketing de la demande ». Le ministère du Tourisme, avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec comme son bras de réalisation, mise depuis quelques années sur des outils de commercialisation de type « demande » telles

que :

- Les approches témoignages des touristes.
- La tournée-concours réalisée par 2 ou 3 aventuriers dans différentes régions.
- Le développement du concept d'accueil.
- La valorisation d'une approche qui mise sur « l'expérience client ».

Pourtant, malgré les orientations stratégiques de type « marketing de la demande » du ministère du Tourisme et de l'industrie en général, l'accueil, à titre d'exemple, ne constitue même pas un critère du système de classification actuel. Volet pourtant essentiel dans une approche de « marketing de la demande ».

Notre classification et son processus ne sont plus en phase avec nos orientations et nos choix stratégiques. Et nous ne parlons même pas ici des enjeux sociaux tel que le développement durable, de l'inclusion ou autres, qui sont autant de sujets dont les clients veulent entendre parler et qui influencent leur appréciation générale d'un établissement.

Les étoiles sont peut-être un outil de référence, mais à quelle fin exactement ? L'avènement du numérique, la multiplication des plateformes, la compétition à l'échelle mondiale, la rapidité des prises de décision, l'instantanéité du geste de consommation (réservation) sont autant de nouvelles réalités qui sont maintenant omniprésentes et qui vont demeurer.

Le statu quo du programme actuel obligatoire – même avec une mise à niveau des critères et du processus - favorise un système qui comporte d'importantes faiblesses et qui n'est pas orienté vers l'amélioration de la qualité des services, qui est au cœur de l'orientation stratégique basé sur le « marketing de la demande ». Nous sommes pourtant convaincus que cette approche fera certainement une grosse différence au sortir de la pandémie lorsque tous les grands acteurs du tourisme mondial joueront du coude pour rivaliser d'attractivité sur le grand échiquier de la compétitivité mondiale.

4.OBJECTIFS POURSUIVIS

Avec comme mandat de proposer des recommandations visant à adapter le système de classification aux nouvelles réalités et à alléger le fardeau administratif des exploitants, l'AHQ affirme clairement que le secteur 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.

S'inscrivant dans une stratégie globale et mondiale respectant le virage numérique planétaire en termes d'habitudes de consommation, mais aussi afin de supporter les efforts des opérateurs qui doivent composer avec la réalité que constituent les médias sociaux, lesquels influencent les perceptions et impactent directement les réservations et les revenus. La classification volontaire nous semble être la réponse adaptée et moderne aux nouvelles réalités du marché. L'autorégulation génère des résultats plus durables.

Il est indéniable que la classification actuelle ne permet pas l'amélioration continue et n'a pas le souci de la perception des clients. Elle ne provoque que la conformité à certains critères quantitatifs. Ces critères n'induisent aucun effort pour dispenser une prestation de services conditionnée par les clients et la satisfaction de leurs besoins et omettent totalement les activités de bars, de la restauration, du service aux chambres ou des banquets. La classification doit être aux opérations ce que le marketing est à l'invitation. Nous croyons qu'il est même possible d'affirmer que la dynamique que confère le système actuel est essentiellement d'amener les opérateurs à satisfaire à sa propre procédure et les hôteliers semblent beaucoup plus enclins à afficher leur panonceau qu'à faire la promotion de leurs étoiles.

Dans l'optique d'une nouvelle réglementation, offrir la possibilité à la ministre d'accorder une reconnaissance à certains organismes offrant un service d'évaluation de la qualité de l'offre d'hébergement nous paraît une excellente alternative au système actuel. Cette reconnaissance offrant une caution de confiance face à l'organisme évaluateur tant pour l'hébergeur que pour les clients. Cependant, le caractère volontaire et non obligatoire à l'adhésion à un tel système

d'évaluation nous semble primordial afin de conserver l'esprit de flexibilité et de capacité d'adaptation poursuivi par la refonte du cadre réglementaire actuel.

Bien entendu, nous pourrions ajouter que l'obligation à souscrire à un système de classification devient un véritable casse-tête quand l'on tente d'harmoniser la réglementation hôtelière avec l'hébergement collaboratif ou « home sharing ». Il ne faut pas oublier qu'avec l'apparition de cette nouvelle offre collaborative, comme le proposent à titre d'exemple les plates-formes telles que Airbnb, c'est l'environnement d'affaire de l'industrie entière qui fut bousculé.

Il aurait été prodigieux pour les législateurs qui ont pensé le cadre réglementaire actuel de prévoir l'avènement d'une telle révolution au sein de notre secteur d'activité. Cependant, les lacunes occasionnées par ce vide juridique n'ont pas tardé à se faire sentir à mesure que le phénomène prenait de l'ampleur. L'hébergement collaboratif devenant un véritable fléau.

Très tôt, il est devenu illusoire d'interdire ce type d'hébergement sur le territoire Québécois. Ce produit répondant aux besoins d'une certaine clientèle et peut même à l'occasion venir bonifier l'offre d'expérience touristique pour le visiteur étranger.

Les modifications réglementaires de mai 2020 étaient un pas dans la bonne direction afin d'inclure l'hébergement collaboratif dans le même cadre réglementaire que le reste de l'industrie. Ces améliorations doivent être reconduites dans la prochaine législation. Cependant, l'impact de cette offre touchant de très près le milieu de vie des citoyens, nous croyons que les villes et les municipalités du Québec devraient être des acteurs de premiers plans dans la réglementation de ce type d'activité sur leur territoire. Ces dernières sont, selon nous, les plus aptes à intégrer harmonieusement cette nouvelle offre d'hébergement au cœur du milieu de vie des Québécois. Par conséquent, l'obtention d'un permis d'exploitation de ce type d'hébergement émis par une municipalité devrait précéder toute demande de numéro d'établissement.

Plusieurs chercheurs¹ ont souligné que toutes les villes ne devraient pas adopter la même stratégie pour réglementer l'hébergement collaboratif de type Airbnb, car ses impacts peuvent être différents, en fonction de la situation géographique et du type de bien loué ou de la popularité de la destination. Certaines municipalités² souhaitent adopter l'hébergement collaboratif pour stimuler le tourisme, tandis que

¹ Gurran, N., & Phibbs, P. (2017). *When tourists move in: How should urban planners respond to Airbnb?* *Journal of the American Planning Association*, 83(1), 80–92.

² Guttentag, D. (2015). *Airbnb: Disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector.* *Current Issues in Tourism*, 18(12), 1192–1217.

d'autres voudraient l'interdire complètement ou expérimenter des réglementations basées sur des questions de fiscalité ou de sécurité.

Qu'il s'agisse d'un séjour dans un grand hôtel ou d'une nuitée dans une résidence louée pour l'occasion, l'hébergement demeure au cœur de l'expérience touristique. Les questions de sécurité, de salubrité ou la gestion centralisée des plaintes découlant d'un séjour malheureux sont la garantie que nous nous sommes donnés collectivement afin de bien accueillir nos visiteurs. L'hébergement collaboratif faisait dorénavant partie intégrante de notre offre, nous croyons que la nouvelle législation devrait reconnaître le devoir de ses nouveaux joueurs à souscrire à ces normes élémentaires.

5.RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour toutes les catégories :

Nous recommandons de mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour toutes les catégories d'établissements touristiques et, par conséquent, de mettre fin à l'obligation de l'affichage du panneau aussi pour toutes les catégories d'établissement. L'obtention de l'attestation prendra alors la forme d'un numéro d'attestation obtenu via l'enregistrement obligatoire.

Recommandation 2

Rendre l'enregistrement obligatoire pour tous les exploitants :

Nous recommandons de rendre obligatoire l'enregistrement de tous les exploitants (traditionnels, émergents, collaboratif). Le permis d'exploitation qui permet les contrôles, suivis et interventions doit impérativement demeurer. À ce permis d'exploitation, il importe de garder un souci important à l'égard de diverses questions devant faire l'objet d'un respect normatif minimal tel que la salubrité, les mesures sanitaires et la gestion des plaintes. Il en va de notre compétitivité globale comme destination. Cet enregistrement obligatoire viendra ainsi supporter nos recommandations en regard de l'hébergement collaboratif.

Recommandation 3

Rendre l'affichage du numéro de l'attestation obligatoire pour tous les exploitants :

En conséquence de la recommandation précédente, nous recommandons 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.

Les panneaux qui semblent être bien appréciés et très souvent bien mis à la vue des clients pourraient être avantageusement 'recyclés'.

Recommandation 4

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

Nous recommandons que les définitions des catégories d'établissements d'hébergement soient simplifiées et modernisées en retirant les références à l'offre de service.

Recommandation 5

Pouvoir participer aux Projets-pilotes visant études, expérimentation, soutien et développement :

Nous proposons de pouvoir participer aux projets ayant pour fins d'étudier, d'améliorer ou de définir des normes applicables en matière d'hébergement touristique, ou pour expérimenter ou innover en cette matière. Ceci afin de pouvoir travailler avec les autres acteurs concernés du milieu dans le but de moderniser le système, mais aussi de favoriser la prise en main du milieu. Notre orientation est d'ores et déjà de bien répondre aux besoins des hôteliers et des clients, tel que ce fut recommandé par le Comité de travail. Nous recommandons à cet effet de commencer par bien évaluer le modèle néo-zélandais quant à ses avantages, mais aussi quant à ses écueils.

Recommandation 6

Bien camper le processus administratif pour les résidences de tourisme :

Nous recommandons que les résidences de tourisme soient assujetties à un traitement simplifié analogue à celui pour la catégorie « résidence principale », mais en incluant l'obligation pour ces catégories d'obtenir un permis d'exploitation de ce type d'hébergement, émis par la municipalité concernée, afin de compléter une demande de numéro d'établissement.

6.CONCLUSION

L'environnement dans lequel évolue le secteur hôtelier de notre industrie touristique a beaucoup bougé depuis les 20 dernières années. Les préoccupations et les défis auxquels la législation actuelle répondait il y a plus de 20 ans lors de son adoption ont également beaucoup évolué ... à la vitesse d'internet et du développement des applications et des plateformes spécialisées. La classification obligatoire avec des étoiles encadrée par notre loi fut certainement une législation et un système qui se sont avérés utiles lors de leur implantation. Mais malgré les intentions louables qui ont mené à son adoption, il s'avère que ce système est aujourd'hui de moins en moins pertinent aux yeux de la clientèle des établissements du Québec, pourtant la première cible de cette mesure. De plus, le carcan rigide de la grille d'analyse pour fin de classification se montre régulièrement contre-productif pour la créativité et le suivi de certaines tendances mondiales par nos exploitants québécois.

La rapidité à laquelle les standards mondiaux de l'industrie hôtelière ont évolué lors des dernières années laisse présager que l'ensemble des artisans du secteur devront redoubler d'efforts pour demeurer compétitif dans un marché irrévocablement mondialisé et extrêmement exigeant. Ces efforts que nos membres sont résolus à déployer ne pourront en aucun temps être couronnés de succès sans la flexibilité conférée par l'encadrement législatif pour ce secteur de notre industrie.

Il est nécessaire de garder à l'esprit que dans le domaine de l'hôtellerie comme dans bien d'autres, le Québec est une société distincte. Contrairement aux autres régions en Amérique du Nord où les établissements sont exploités majoritairement sous de grandes bannières, nos entreprises d'ici sont très majoritairement des indépendants. La flexibilité et l'accompagnement en expertise seront les clefs qui permettront aux acteurs passionnés du secteur de l'hébergement touristique du Québec de poursuivre leur mission d'accueillir et d'héberger les gens de partout autour du globe avec les plus hauts standards de qualité possible.

En terminant, il nous importe de partager notre approbation face à une action concrète et pertinente de dérèglementation, d'allègements administratifs tels que le veut la mesure 36 du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025.

Le changement ne se fait pas tout seul et ceux qui y résistent ont de tout temps invoqué l'argument de la tradition. Lorsqu'une entreprise, un secteur industriel ou une nation n'avance pas, elle recule forcément ! Investir pour tenter d'améliorer un système désuet risque de se solder uniquement par une perte de temps et un recul.

7. SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS AHQ

Afin de contribuer au mieux à ce chantier de modernisation d'un programme d'un programme presque essentiellement dévolu aux établissements de notre secteur d'activité économique, nous proposons de :

- 1. Mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour toutes les catégories ;**
- 2. Rendre l'enregistrement obligatoire pour tous les exploitants ;**
- 3. Rendre l'affichage du numéro de l'attestation obligatoire pour tous les exploitants ;**
- 4. Simplifier et moderniser les définitions de certaines catégories d'établissements d'hébergement ;**
- 5. Pouvoir participer aux projets-pilotes visant études, expérimentation, soutien et développement ;**
- 6. Bien camper le processus administratif pour les résidences de tourisme.**

Ces recommandations sont le fruit de concertations menées auprès de nos membres, d'experts internationaux en hébergement touristique et au sein de notre conseil d'administration.

Nous tenons par ailleurs à rappeler que la compétition dans cette économie planétaire qu'est devenue l'industrie touristique, avec la rapidité des communications et de l'accès à l'information qui nous ramènent à la notion de village planétaire, n'est pas la ville voisine ni nos autres régions.

8. ANNEXE

8.1 GRILLE D'ANALYSE - CADRES RÉGLEMENTAIRES JURIDICTIONS OCCIDENTALES

RÉGION	ÎLE-DU-PRINCE-EDWARD	SUISSE	ÉTATS-UNIS
Groupe	Groupe hôtelier Île-du-Prince-Edward	Hôtellerie Suisse	-
Avez-vous la classification ?	Oui	Oui	Diamant
Si oui, niveau	Provincial	Système national HSU	-
Qui gère la classification ?	Quality Tourisme Services et la province via la Ministre Tourisme	Hôtellerie Suisse	AAA
Grille de critères disponible	N/D	https://www.classification.lu/hotels/criteres	-
Classification obligatoire ?	Oui	Elle n'est pas obligatoire que par l'inscription à l'Hôtellerie Suisse	Volontaire
Commentaires	QTS fait une inspection annuelle pour délivrer les certificats		

RÉGION	ANGLETERRE	ITALIE	ESPAGNE
Groupe	-	Gouvernements régionaux, sur la base de normes minimales nationales	Gouvernements régionaux
Avez-vous la classification ?	Non	Oui	Oui
Si oui, niveau		Régional	Régional
Qui gère la classification ?	Quality Tourisme	Gouvernement régional	Gouvernement régional
Classification obligatoire ?	Volontaire	Obligatoire	Obligatoire

8.2 COMPARAISON

Les 17 pays suivants ont adopté le programme Hotelstars Union créé en 2009 et patronné par l'HOTREC qui regroupe 44 associations d'hôtels, restaurants et cafés de 33 pays de l'Union européenne. Ce programme est privé et volontaire. Les principaux acteurs touristiques nationaux européens n'y participent pas (Angleterre, Écosse, Espagne, Finlande, France, Italie, Norvège, Portugal).



8.3 APERÇU DE LA RÉGLEMENTATION SUR L'HÉBERGEMENT COLLABORATIF À TRAVERS DIVERSES MUNICIPALITÉS

Réglementation de l'offre en matière d'hébergement collaboratif (Airbnb) : Comment les villes gèrent-elles les conséquences négatives perçues des locations à court terme?												
		Anaheim	Nouvelle-Orléans	Santa Monica	New York	San Francisco	Denver	Berlin	Amsterdam	Paris	Londres	Barcelone
Logement	Protéger le logement abordable					x	x	x				
	Protéger l'offre de logement					x					x	x
	Prévenir l'exploitation commerciale d'un hébergement collaboratif							x			x	
Urbanisme	Préservation la vie de quartier					x	x		x	x		
	Protection de la santé et sécurité	x										
	Programme de gestions des plaintes	x							x			
	Protection contre la pression touristique	x										x
	Préservation de la qualité de vie	x										x
	Préservation de la mixité d'usage									x		x
Autres	Taxes spéciales sur l'exploitation d'un hébergement collaboratif								x			
	Normes de sécurité spécifique	x							x			
	Création de conditions de concurrence équitables						x		x			
	Cadre réglementaire spécifique aux activités d'hébergements collaboratifs								x			

**Source: Regulating Airbnb: how cities deal with perceived negative externalities of short-term rentals.*

Auteur: Shirley Nieuwland & Rianne van Melik.

Date de publication: 3 août 2018



32, rue Saint-Charles Ouest
bureau 340, Longueuil, Qc,
Canada, J4H 1C6
Tél. 579 721-6215 ou 1 877 769-9776
Fax. 579 721-3663 | info@hotelleriequebec.com



www.hotelleriequebec.com