



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de l'économie et du travail**

**Le mercredi 25 août 2021 — Vol. 45 N° 112**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 100 — Loi  
sur l'hébergement touristique (2)

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. François Paradis**

---

**2021**

## Commission de l'économie et du travail

Le mercredi 25 août 2021 — Vol. 45 N° 112

### Table des matières

Auditions (suite)	1
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)	1
Camping Québec	8
Fédération québécoise des municipalités (FQM)	15
Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ)	21
Association Hôtellerie Québec (AHQ)	29
Mémoires déposés	38

### Autres intervenants

Mme Claire IsaBelle, présidente

Mme Caroline Proulx

Mme Filomena Rotiroti

Mme Méganne Perry Mélançon

M. Andrés Fontecilla

- \* M. François Vincent, FCEI
- \* Mme Clémence Joly, idem
- \* M. Simon Tessier, Camping Québec
- \* M. Yvon Soucy, FQM
- \* M. François Constantin, idem
- \* M. Martin Soucy, AITQ
- \* M. Frédéric Dubé, idem
- \* M. Dany Thibault, AHQ
- \* M. Xavier Gret, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 25 août 2021 — Vol. 45 N° 112

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 100 — Loi  
sur l'hébergement touristique (2)**

*(Neuf heures trente et une minutes)*

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Bonjour. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je vous souhaite la bienvenue, et je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et aux auditions publiques sur le projet de loi n° 100, Loi sur l'hébergement touristique.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**Le Secrétaire :** Oui, Mme la Présidente. M. Bélanger (Orford) est remplacé par M. Poulin (Beauce-Sud); M. Derraji (Nelligan) est remplacé par Mme Rotiroti (Jeanne-Mance—Viger); M. Leduc (Hochelaga-Maisonneuve) est remplacé par M. Fontecilla (Laurier-Dorion); et Mme Richard (Duplessis) est remplacée par Mme Perry Mélançon (Gaspé).

**Auditions (suite)**

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci. Alors, écoutez, je crois... Est-ce que nous avons le consentement pour... ça a été discuté, là, hors d'ondes, mais j'ai besoin d'avoir votre consentement en ondes. Est-ce que j'ai votre consentement pour que le temps non utilisé du gouvernement soit réparti de façon proportionnelle, hein, c'est à la demande de la ministre, est-ce que vous êtes d'accord avec cette procédure? Oui, parfait. Alors, nous allons fonctionner comme ça.

Nous entendons ce matin, alors, les représentants de la Fédération canadienne de... l'entreprise, pardon, indépendante, alors, M. François Vincent et Mme Clémence Joly. Avant de commencer votre exposé de 10 minutes, je vous invite à bien vous présenter, et, tout de suite après, vous pouvez commencer. Alors, M. Vincent, à vous la parole.

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)**

**M. Vincent (François) :** Merci, Mme la Présidente. Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, bonjour. Je me présente, François Vincent, je suis vice-président pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante pour le Québec. Je suis accompagné de Clémence Joly, analyste des politiques et la personne qui a rédigé le mémoire. D'ailleurs, je tiens à souligner son excellente analyse et rédaction, puis je suis persuadé que ça va contribuer à la présente réflexion.

La FCEI est le plus grand regroupement de PME au pays. On compte 95 000 membres au Canada et 20 000 au Québec, représentant tous les secteurs d'activité économique et toutes les régions du Québec.

D'emblée, on tient à remercier la Commission de l'économie et du travail de l'opportunité que vous nous donnez de présenter les commentaires de notre organisation. On salue aussi la volonté de la ministre d'élaborer un projet de loi... qui a élaboré un projet de loi sur l'hébergement et qui propose un nouveau cadre législatif qui porte une attention particulière aux enjeux des PME du secteur. Cela fait preuve de leadership, et nous vous remercions de vous mettre à l'écoute du milieu et surtout pour la volonté d'action qui est concrétisée.

Tout d'abord, la FCEI remarque que les objectifs visés par le projet de loi visent à réduire le fardeau administratif et réglementaire des entrepreneurs, à faciliter l'encadrement et à soutenir l'innovation. C'est à noter parce que la paperasserie, c'est la préoccupation majeure des PME québécoises. Son fardeau pèse lourd sur le dos de nos petits entrepreneurs. En effet, pour les PME, le coût du fardeau administratif annuel au Québec est de 8,2 milliards de dollars.

Nous voulons vous remercier, Mme la ministre, de votre implication pour changer les choses positivement pour les petites entreprises du secteur en matière d'allègements réglementaires. Puis je note que le projet de loi répond au plan d'action 2020-2025 en la matière, du gouvernement du Québec. La FCEI appuie donc ce projet de loi et en recommande son adoption. Nous apporterons certaines questions et interrogations, comme vous pourrez le constater à la lecture de notre mémoire, et des pistes d'amélioration pour alimenter les parlementaires dans leurs travaux.

Avant de rentrer dans les détails, j'invite Clémence Joly à présenter brièvement la situation des PME québécoises. C'est quand même important de prendre ça en considération, selon nous, dans la réflexion du présent projet de loi n° 100.

**Mme Joly (Clémence) :** Merci, François. Donc, effectivement, il apparaît essentiel de prendre en compte l'environnement d'affaires et le contexte dans lequel les entreprises et les PME évoluent. Selon nos résultats de sondage en date du 19 août, 80 % des PME québécoises sont ouvertes, 51 % fonctionnent avec un personnel égal ou supérieur à la normale, et seulement 49 % génèrent des revenus égaux ou supérieurs à la normale. Ce sont donc des

PME qui sont fragilisées, qui ont été fragilisées et qui le sont encore, donc, par les restrictions économiques et les nombreuses répercussions de la COVID-19.

Elles sont aussi endettées. Selon nos estimations, les PME du Québec ont cumulé une dette de près de 100 000 \$, et nos récentes recherches FCEI révèlent également que, pour le secteur de l'hébergement et de la restauration, il faudra plus de 29 mois à ces entreprises pour retrouver un niveau d'activité normal. Et une autre de nos études dévoile que 33 % des entreprises du milieu sont à risque de fermer, comparativement à une moyenne canadienne de 17 %. Donc, on voit bien que l'action gouvernementale est de mise pour aider le milieu des affaires à faire face à de nombreux défis, et elle soutiendra, donc, cette action gouvernementale, les entreprises dans la relance économique du Québec.

La FCEI soutient donc les objectifs du p.l. n° 100 qui viennent appuyer cette industrie durement affectée et, dans ces conditions, elle souhaite profiter de cette tribune pour rappeler l'importance de maintenir l'appui du secteur, notamment en adoptant un plan restant ouvert et en adoptant des mesures supplémentaires en cas de nouvelles restrictions économiques. François, je te rends la parole.

**M. Vincent (François) :** Merci, Clémence. Ce projet de loi n° 100 représente le pas à prendre pour le secteur. Je vais commencer par la diminution administrative et réglementaire. C'est un enjeu qui est important, comme je le mentionnais, à cause du coût mais également au niveau de la relance économique, puis là je fais un lien avec les données de fragilité du secteur. Une des actions que le gouvernement peut faire pour aider justement ces PME-là à se relever, c'est de diminuer la paperasse. Puis c'est quand même assez important, parce que ce sont 75 % des PME, au Québec, qui mentionnent l'accélération de la diminution de la paperasserie comme une mesure phare pour privilégier la relance économique du Québec. Donc, la FCEI appuie la mesure soutenant... qui ne soumettrait plus l'exploitant au guide de classification et à ses innombrables critères d'évaluation.

On ne peut pas cacher cependant que la distribution... la disparition du régime obligatoire d'attestation de classification, unique en Amérique du Nord — puis je le répète, unique en Amérique du Nord — ne plaît pas à tous. D'un côté, il y en a plusieurs qui disent que son remplacement par un enregistrement en ligne annuel est un soulagement. Ça impose une gestion lourde et complexe puis, des fois, ça ne représente même pas la réalité de ce que fait le lieu d'hébergement ou ce que recherche la clientèle. De l'autre, son abolition est synonyme d'inquiétude pour certains, parce que ça permet un niveau de standard dans l'industrie, par rapport aux plateformes qui peuvent exister, et que le vote des clients peut avoir une perception négative sur les entreprises.

Maintenant, on ne voit pas pourquoi on imposerait un régime obligatoire unique au Québec qui augmenterait la paperasserie des petites entreprises du secteur, paperasse qui est inversement proportionnelle à la grandeur de l'entreprise. Le coût de la paperasse est cinq fois plus lourd pour les entreprises de moins de cinq employés comparativement aux entreprises de 100 employés et plus.

Quant aux craintes exprimées par certains établissements, bien, la FCEI est rassurée des dispositions qu'assurent une collaboration et une écoute très grande de l'industrie puis, même à un certain point, une délégation de pouvoirs. Donc, ça, on voit ça d'un bon œil. Maintenant, il va falloir faire attention pour, justement, que cette délégation-là n'ait pas pour impact de recréer des formalités administratives, un régime parallèle qui, à terme, ne va pas nécessairement diminuer la paperasserie des petites entreprises du secteur.

• (9 h 40) •

À cet égard, le projet de loi sera suivi de règlements qui vont préciser le projet de loi. Pour s'assurer de bien comprendre le régime puis de certifier sa simplicité réelle, la FCEI vous suggère de déposer les intentions réglementaires lors de l'étude détaillée du projet de loi. C'est déjà fait dans d'autres commissions parlementaires puis ça permettrait, nous pensons, d'améliorer les travaux et de certifier, justement, les grandes avancées qui vont être permises pour le secteur. Nous en faisons la recommandation.

La FCEI tient également à souligner les dispositions qui visent à contrôler l'hébergement illégal. C'est fait d'une bonne façon pour permettre justement aux établissements hôteliers de compétitionner à armes plus égales d'une forme de compétition qui pouvait paraître être déloyale. Donc, on vous remercie des dispositions qui sont présentées dans ce projet de loi là.

Maintenant, on a certains questionnements qu'on vous présente, puis que vous pourrez peut-être étudier lors de l'étude détaillée. D'abord, c'est quant aux refus, suspension et annulation de l'enregistrement, plus précisément la portée de l'alinéa 2° de l'article 9 sur la responsabilité, culpabilité de l'exploitant. Alors, on voudrait qu'il y ait des questions ou des exemples qui soient donnés, parce que c'est possible qu'il y ait une erreur de bonne foi d'une personne qui achète un établissement, puis que le précédent n'a pas nécessairement répondu à des obligations sur l'OPC ou avec la Loi sur l'environnement, etc., puis on ne voudrait pas nécessairement, bien, que l'exploitant se voie défavorisé. Donc, on voudrait avoir des précisions, justement, sur la portée de ces articles-là.

Maintenant, on recommande aussi, sur la section, de retirer une certification, on sait que c'est que c'est quelque chose de nouveau qu'il n'y avait pas dans l'industrie, on recommande quand même d'ajouter un certain délai, là. Déjà, dans les articles 13 et 17, il y a un délai de 10 jours qui est donné pour, d'une certaine façon, faire valoir son point de vue puis, après ça, des jours pour aller devant le Tribunal administratif. On demande à ce qu'un 10 jours supplémentaires soit rajouté au début pour qu'il y ait une correspondance qui soit envoyée avec une demande de conformité, puis, ensuite de ça, après ce délai-là, les délais qui sont prévus courraient. Il y a des dispositions qui ont été prises, similaires, notamment avec...

**La Présidente (Mme Isabelle) :** ...

**M. Vincent (François) :** Est-ce que je dépasse mon temps actuellement?

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Oh! Oui, mais non, mais il vous reste trois secondes.

**M. Vincent (François) :** Bon, bien, je vais être content d'aller plus en détail. Puis juste les trois secondes, bien, on veut qu'il y ait un maintien d'une obligation de résultat aux municipalités, parce que là on voit que ça pourrait justement ne pas permettre d'atteindre l'objectif fixé par ce projet de loi là de retirer le délai de 45 jours. Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci. Là, vous avez dépassé, mais ça va. Alors...

**M. Vincent (François) :** Désolé.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** ...nous commençons maintenant la période d'échanges avec Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme la Présidente. Bonjour aux collègues, M. Vincent, Mme Joly. Bah! Vous n'avez pas dépassé votre temps tant que ça, là, puis il n'y a pas de faute, croyez-moi, il n'y a pas de faute. Votre exposé était extrêmement intéressant. Merci, Mme Joly de l'avoir rédigé de façon aussi rigoureuse et de le présenter, aujourd'hui, en commission parlementaire. C'est très apprécié.

Les petites entreprises, c'est le principal tissu de l'industrie touristique, des PPME particulièrement, hein? Vous faisiez référence où des entreprises de moins de cinq employés vous témoignaient, à la FCEI, combien la lourdeur administrative, ajoutée à un contexte de COVID, additionnée à une certaine indisponibilité de main-d'oeuvre sur le marché du travail, devenait extrêmement lourde pour ces hommes et ces femmes. Dans l'industrie touristique, on est pas mal à cinq à 10 employés, là, de façon générale. Et puis, dans votre communiqué de presse, M. Vincent, vous avez indiqué que le secteur de l'hébergement, de la restauration, entre autres, là, c'est celui dont le taux d'entreprises risquait le plus de fermer en raison évidemment de la pandémie mondiale, et c'est le plus élevé, à 33 %.

Les premières hypothèses, les premières estimations qui ont été compilées... D'ailleurs, je salue au passage ma sous-ministre, Mme Laberge et l'équipe du ministère. Donc, les premières hypothèses et les premières estimations du ministère du Tourisme, les dispositions législatives qui sont proposées dans le p.l. n° 100 devraient réduire de façon considérable, considérable, les fameuses formalités administratives, mieux connues sous le nom de «paperasse», tout comme les coûts pour les exploitants d'hébergement. Est-ce que... Et là, les chiffres qu'on a, là, on passe, là, avec le projet de loi, là, avec les p.l., on estime une réduction du temps alloué au processus à 17 000 heures, donc une économie en temps qui monterait à peu près à 58 000 heures, et on parle, en chiffres, là, en dollars sonnants, de 3 millions de dollars. Est-ce que vous pensez que ces dispositions-là tombent à point dans un contexte, évidemment, de COVID, et qui frappe durement l'industrie touristique?

**M. Vincent (François) :** Certainement, oui. Puis là-dessus je mentionnerais peut-être deux éléments. D'abord, je l'ai mentionné dans mon discours, là, le coût qui est inversement proportionnel à la grandeur de l'entreprise, mais c'est également vrai pour le temps que je vais passer en tant qu'entrepreneur — ou mes employés — pour me conformer aux exigences réglementaires. Ça, il faut comprendre, là, je veux dire, si les entreprises ont... plus elles sont petites, bien, moins il va y avoir de chances d'avoir une direction de ressources humaines, des employés dédiés par rapport à ça. Donc, souvent, le propriétaire va être directement investi dans la productivité de son entreprise. Là, admettons, il y a plusieurs entrepreneurs du secteur qui sont sur leur gîte, qui sont investis, qui travaillent directement. Ensuite de ça, s'ils ont des coûts avec les comptables, bien, ça va être plus gros qu'une plus grande entreprise. Donc, les allègements réglementaires, ça a un impact qui est grand pour ces dirigeants d'entreprises là.

Puis là-dessus, deuxième élément, je veux citer l'analyse d'impact réglementaire puis je veux vous remercier pour le travail rigoureux qui a été fait à cet égard-là. On a vu d'autres analyses d'impact réglementaire qui ont passé, pour d'autres projets de loi, puis elles n'ont pas toujours été sur la coche comme la vôtre, si vous me permettez l'expression. Puis en tant que coprésident du comité conseil de l'allègement réglementaire, l'application de la politique d'allègement réglementaire puis des analyses, c'est vraiment quelque chose qui est super important pour moi puis notre organisation, puis c'était vraiment très, très, très... une très bonne analyse. Puis on mentionne notamment que le ratio moyen des 10 dernières années, on passait de 3,8 unités à 1,6 par établissement, donc on voit que le secteur même est composé de petites entreprises.

Je vais finir là-dessus, parce que je ne veux pas parler trop longtemps, là, la COVID, on a vu aussi... puis ça, on ne l'a pas mis dans notre mémoire, mais il y a eu une augmentation sur le stress des entreprises, sur les heures travaillées, qui étaient plus longtemps, sur les maladies, la fatigue psychologique. Donc, donner plus de temps à l'entrepreneur, de ne pas remplir un guide de 152 pages, bien, ils vont pouvoir passer plus de temps à s'occuper de relever leur entreprise puis de la faire développer.

**Mme Proulx (Berthier) :** Pourtant, il y en a certains qui disent, au sujet de l'allègement réglementaire et des gains, là, tant en temps et en argent, qu'au final ce n'est pas suffisant, que 3 millions de dollars, ce n'est pas suffisant, et que 17 000 heures, ce n'est pas suffisant. Vous répondez quoi à ça?

**M. Vincent (François) :** Bien, je suis d'accord que c'est... on peut toujours faire plus. Mais maintenant 3 millions pour un secteur qui est durement touché, c'est un 3 millions qui va être bon pour l'industrie. Des heures supplémentaires,

pour les entrepreneurs, c'est quelque chose qui va être bon pour l'industrie. Puis enlever un régime qui est spécifique seulement au Québec puis qui n'est pas imposé aux petits entrepreneurs d'établissement en Ontario, au Manitoba, en Colombie-Britannique, c'est quelque chose qui va être favorable aussi.

Maintenant, le gouvernement a tout à gagner à continuer, à poursuivre les allègements réglementaires, trouver une façon d'atteindre ses objectifs de réguler, parce que la réglementation, c'est important, là. À la FCEI, on parle beaucoup de diminuer la paperasse puis la réglementation, mais la réglementation, c'est quelque chose de nécessaire. Maintenant, on peut mieux réglementer.

Puis, là-dessus, je veux conclure sur vos projets pilotes, qui est un élément assez majeur qui peut permettre à l'industrie d'adapter sa réglementation, d'être agile pour l'innovation, puis ça, c'est un autre élément, je pense, digne de mention pour votre projet de loi.

• (9 h 50) •

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, parce que les modèles d'affaires, on le voit, là, depuis les 10 dernières années, là, ça éclate complètement. Le type d'hébergements ou d'offres d'hébergement touristique s'éclate complètement au Québec grâce, entre autres, à des entrepreneurs, hommes et femmes, extrêmement ingénieux.

La CITQ était en commission hier, M. Vincent, devant nous. Évidemment, elle propose de conserver la classification obligatoire à toutes les entreprises, mais elle souhaite retirer l'approbation gouvernementale des critères d'évaluation. Est-ce que vous pensez que cette proposition-là, selon vous, permettrait un cadre plus souple, plus agile aux entreprises? Donc, classif obligatoire pour les entreprises, retirer l'approbation gouvernementale des critères d'évaluation, vous en pensez quoi?

**M. Vincent (François) :** Bien, c'est sûr que quand on retire quelque chose à une organisation, l'organisation ne va pas nécessairement voir ça positivement. Dans le travail qu'on a fait pour l'analyse du projet de loi, j'ai demandé à mes collègues des autres provinces, bien, s'ils avaient des régimes similaires, puis on a regardé s'il y avait des entrepreneurs, dans les autres provinces, qui ont demandé la création d'un guide obligatoire. Il n'y a pas d'entrepreneurs qui ont demandé d'avoir plus de formalités administratives.

Maintenant, sur l'article, l'article... je pense que c'est l'article 24, là — je ne veux pas dire n'importe quoi, là — donne une option à l'industrie — oui, c'est ça — l'industrie de prendre part à son développement. Donc, vous aussi vous n'arrivez pas avec une volonté de dire : Bon, bien, on enlève tout ce qui se faisait d'une façon relativement bien pour certains puis, bon, bien, on rapatrie ça tout au complet. Donc, nous, on sent qu'il y a vraiment une belle volonté de la part de la ministre et du ministère de permettre à l'industrie de s'y impliquer, mais on ne pense pas que maintenir un régime obligatoire fait partie des orientations que le gouvernement devrait prendre.

Puis finalement, bien, c'est un peu normal que le ministère veuille se garder une certaine gestion de la responsabilité qui lui est conférée par le Conseil des ministres puis par l'État. Donc, nous, on est confortables avec les dispositions que vous présentez dans le projet de loi.

**Mme Proulx (Berthier) :** Revenons sur maintenir le régime obligatoire, tel que demandé par la CITQ, est-ce que vous croyez qu'à l'intérieur d'un guide... parce qu'on en a parlé, de l'innovation, vous y avez fait référence, M. Vincent, moi aussi, est-ce que vous pensez que le caractère innovant des entreprises, ça peut bien être reflété à l'intérieur d'un guide?

**M. Vincent (François) :** Bien, un guide de 152 pages qui définit la grandeur d'une table de travail, des tables de chevet, une grandeur d'une salle de bain, bon, je pense que juste passer à travers le guide, ça démontre que c'est peut-être des contraintes qui n'aident pas à répondre aux besoins changeants de la clientèle.

Maintenant, sur un guide, on a eu des membres qui se sont exprimés sur les nouvelles plateformes qui existent puis qui donnent des notes, puis qui disent : Bien, moi, il y a un consommateur qui ne peut pas être satisfait même si je donne un bon service, puis sa note va avoir un impact négatif sur la réputation de mon entreprise, puis donc en ayant un régime de classification québécois, ça me permet de me baser sur quelque chose qui va protéger d'une certaine façon mon entreprise. Mais maintenant, même si on met en place un régime obligatoire, ces plateformes-là vont continuer d'exister, vont être là, puis les consommateurs vont de plus en plus aller vers l'opinion de leurs... bien, des pairs, des autres consommateurs dans leurs choix de consommation.

Puis vous ne fermez pas la porte à avoir un guide. Maintenant, ça pourrait être un guide volontaire et qui pourrait même aller chercher une certaine spécificité québécoise dans l'évaluation qui est donnée, s'orienter dans une campagne de communication pour que les gens aillent vers cette certification-là pour orienter leur décision. Mais ce n'est pas en obligeant les entrepreneurs à remplir certains critères...

Puis on a même eu — puis je vais finir là-dessus — des cas où il y a des entreprises qui ont fait des investissements pour changer leur note puis ils ne l'ont pas reçue, là. Donc, soyons agiles et diminuons la paperasse, de grâce.

**Mme Proulx (Berthier) :** Vous êtes, M. Vincent, le représentant de la FCEI ici, au Québec. J'imagine que, sur une base régulière, vous avez des discussions avec vos homologues des autres provinces. Est-ce que vous avez discuté... Et ils pensent quoi du modèle obligatoire de classification ici au Québec? Parce qu'on le rappelle, là, il n'existe pas... oui, il n'existe dans aucune autre province, sauf celle du Québec, et ça franchit le territoire canadien, là, en Amérique.

**M. Vincent (François) :** Bien, on a des réunions, les responsables des provinces, à peu près à chaque deux semaines, puis, bon, bien, j'ai amené ça comme point de discussion. Là, je leur ai parlé du système québécois, puis là, après ça, il y a eu un silence, que je l'ai réexpliqué une deuxième fois, puis non, je n'ai pas senti un enthousiasme débordant par rapport à ça.

Puis maintenant, tu sais, on fait juste regarder les priorités des PME, c'est-à-dire le poids du fardeau administratif réglementaire, puis un des éléments qu'on demande, nous, comme organisation nationale, c'est d'assurer d'avoir une certaine concordance avec qu'est-ce qui est imposé dans les différents secteurs pour les mêmes industries. Donc, si on voit qu'on fait cavalier seul, bien, je vois mal comment moi, je viendrais ici avec des mandats assez forts des membres de diminuer les formalités administratives, avec des orientations assez claires pour améliorer le commerce interprovincial et d'assurer une meilleure uniformité dans les régimes qui encadrent les industries, avoir une perception différente de l'établissement du régime unique puis ne pas voir positivement ce que vous proposez. Est-ce que j'étais clair?

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, oui, vous étiez très, très clair. Mais ça fait un peu la démonstration, chez vos homologues de l'ensemble du pays, où la fameuse classification étatique n'est pas connue du tout, puis on parle quand même de présidents de divisions, de fédérations d'entreprises indépendantes, et le tissu touristique qui n'est pas moindre, certainement pas, en Alberta, dans les Maritimes et en Colombie-Britannique. Donc, je voulais juste faire un peu de pouce...

**M. Vincent (François) :** Si vous me permettez, Mme la ministre, juste...

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui?

**M. Vincent (François) :** Oui, mais je vous dirais même que ce n'est peut-être pas connu tant que ça de la population québécoise.

**Mme Proulx (Berthier) :** Ah! bien, ça, j'en conviens, mais quand on parle peut-être de gens qui sont au sein d'une fédération de l'entreprise indépendante, vous m'en voyez d'autant plus surprise, étonnée. Surtout que, tu sais, il n'y en a pas, de guide comme ça pour... Oui, il y a des normes en restauration qui sont établies par la CNESST et par le MAPAQ, évidemment, mais il n'y en a pas pour les croisières, des guides comme ceux-là, de classification, il n'y en a pas pour les attraits touristiques, il n'y en a pas pour la restauration... La location de voitures, c'est quand même un véhicule roulant, là, hein, où il y a des risques inhérents pour la sécurité des gens qui veulent faire la location d'un véhicule, ce type de guide là n'existe pas. Donc, on se pose la question de façon étatique. Alors, pourquoi, de façon étatique, est-ce qu'il devrait, en conclusion, M. Vincent, exister ou continuer d'exister au Québec?

**M. Vincent (François) :** Bien, je recommande fortement aux parlementaires d'adopter les dispositions qui sont présentées pour pouvoir avoir un cadre plus agile, plus représentatif de qu'est-ce qui se passe dans le reste du pays puis même en Amérique du Nord, et d'impliquer l'industrie dans la recherche de solutions qui cadrent mieux à répondre aux besoins des clients et à l'industrie de tirer son épingle du jeu. Puis on le sait que vous avez été capables de le faire. Il y a eu des belles campagnes qui ont été faites pour encourager le tourisme local, ça, c'est un élément qui a sauvé beaucoup d'entreprises du secteur aussi. Donc, nous, on est très positifs quant à l'avenir du nouveau cadre légal que vous présentez.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, Mme Joly pour la rédaction de ce mémoire-là déposé à la commission. Merci infiniment. M. Vincent, également merci du travail que vous avez accompli, vous et vos équipes, pour votre présence aujourd'hui... pardon, à cette commission. Merci à vous deux.

**M. Vincent (François) :** Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci pour l'échange. Nous poursuivons cette fois-ci avec la députée de Jeanne-Mance—Viger.

• (10 heures) •

**Mme Rotiroti :** Merci, Mme la Présidente. Et bon matin à tous. Alors, merci, M. Vincent, Mme Joly, pour être parmi nous ce matin. Alors, d'entrée de jeu, je voulais vous dire, là, un grand merci pour la qualité de votre mémoire. J'ai eu la chance de passer à travers hier soir, très tard.

Alors, vous abordez plusieurs éléments. Alors, j'aurais... je prendrais un petit peu la balle au bond. Quand vous parlez de tout le fardeau administratif, alléger la paperasse, je pense qu'on est tous d'accord avec ça, et je pense que le projet de loi, quand on parle de paperasse, et tout ça, on parle plutôt du volet classification et la lourdeur de remplir ce formulaire-là, etc., par rapport à l'autre question, et tout ça, toute la question, aussi, si c'est désuet ou pas désuet. Vous avez dit que vous avez consulté, évidemment, vos membres. Au niveau de la classification, est-ce que l'objection de certains de vos membres, c'était par rapport à la lourdeur de cet exercice-là ou c'est par rapport à la classification en tant que telle, la pertinence de la classification?

**M. Vincent (François) :** O.K. Merci, c'est une très bonne question. Mais, juste avant, on a envoyé le mémoire vraiment... On ne vous a pas laissé beaucoup de temps à le lire, là. On vous remercie beaucoup d'avoir pris

le temps de le faire. On a eu plein, plein d'urgences qui nous ont explosées dessus à la dernière minute, puis on est contents que vous ayez pris le temps. Puis ça n'a pas simplifié le travail des parlementaires, mais je voulais le dire.

Sur la classification, là, il y a un élément, là, qui ressortait beaucoup, c'est d'avoir une certaine classification neutre, qui ne va pas avoir un client pas content, qui va avoir un impact de diminuer, d'une certaine façon, les standards. Donc, il y avait... pour les membres qui trouvaient le régime intéressant ou qui trouvent que, tu sais, l'établissement d'un régime volontaire ou non volontaire... bien, tu sais, c'est de s'assurer d'avoir un sceau de qualité. Donc, ça, c'est un élément à prendre en considération, mais ça ne veut pas dire que ce n'est pas possible de le faire dans les nouvelles dispositions du projet de loi et avec l'implication des secteurs d'activité économique.

Maintenant, tous les éléments sur le fardeau administratif et réglementaire, ça fait 10 ans qu'on en fait une priorité. Ça a toujours été, là, dans les 10 dernières années, dans les deux priorités des membres à travers le pays dans tous les secteurs d'activité économique, donc, partout où on peut être capables de trouver une manière de diminuer les formalités administratives et réglementaires, qui sont disproportionnées plus l'entreprise est petite. Passer à travers un guide comme ça quand j'ai cinq employés, bien, ça va être plus lourd que si j'ai une grande entreprise avec... que je peux avoir plus qu'un employé ou des employés dédiés, spécialisés là-dedans. Ça, c'est quelque chose qui est dit aussi dans l'ensemble des industries de trouver des manières, justement, à amener à une meilleure réglementation.

Puis peut-être dernier élément que je pourrais mentionner, c'est que ce projet de loi là aussi suit la recommandation du rapport Lavoie qui avait été déposé par le... qui avait été commandé par le ministère de l'Économie du gouvernement précédent. Et c'était une des recommandations qui était émise, justement, pour permettre à l'industrie de mieux naviguer dans le cadre de l'économie collaborative.

**Mme Rotiroti :** Merci, M. Vincent. En effet, je pense qu'on est tous d'accord que la taille de l'entreprise... faut être pris en considération puis l'allègement de la paperasse. De toute évidence, si on est une entreprise de trois à cinq employés, on ne peut pas demander d'avoir les mêmes ressources d'une entreprise qui a 100 employés, qui a un département de ressources humaines, et tout ça, ça va de soi.

Et je pense que vous êtes une industrie... l'industrie touristique est aussi frappée avec la pénurie de main-d'oeuvre, qui fait en sorte que non seulement on fait face à la lourdeur de paperasse puis les ressources qu'on a, mais là on fait face à une pénurie de main-d'oeuvre où est-ce qu'on se retrouve dans une situation où est-ce qu'on n'a même pas suffisamment d'employés pour faire le travail qu'on faisait avant. Alors, ça, en soi, c'est un enjeu majeur pour la relance économique, la pénurie de main-d'oeuvre. Alors, là-dessus, je pense que c'est très clair puis, je pense, votre bataille depuis, je dirais, depuis toujours, mais, au moins, depuis les 10 dernières années, c'est l'allègement de paperasse, alors c'est très bien noté.

Je veux juste finir sur la classification avant qu'on embarque sur d'autres recommandations que vous faites. Vous faites référence au comité Lavoie. En effet, on a eu quelques interactions hier avec certains groupes. Je vous dirais que, d'entrée de jeu, il y a certains groupes qui trouvent qu'abolir la classification, ça n'a jamais été discuté, qu'on s'est retrouvé devant un projet de loi qui, dans le fond, abolit la classification avec aucun consensus qui émanait de l'industrie. Vous, vous n'êtes pas pour la classification obligatoire, de qu'est-ce que je comprends, mais, si c'est une base volontaire, s'il y a une réforme dans la façon qu'on va uniformiser ou standardiser la manière qu'on va qualifier nos institutions touristiques, vous serez d'accord, oui ou non?

**M. Vincent (François) :** Bien oui, on est d'accord à ce que l'industrie soit impliquée dans la redéfinition de ce qu'ils vont faire pour la classification. On le dit bien dans notre mémoire aussi, on ne veut pas recréer une réglementation parallèle ou réaugmenter le fardeau administratif réglementaire, là, changer une piastre pour quatre trente-sous, ça, ce n'est pas quelque chose qu'on voit positivement. Puis, bon, c'est sûr que quand je fais des changements comme ça, tu sais, c'est... le consensus, c'est peut-être difficile d'être atteint, mais le fait qu'il y ait des voix qui s'élèvent va faire en sorte de vous permettre d'adopter le meilleur régime possible. Il y a toujours place à l'amélioration.

Maintenant, tu sais, je peux peut-être donner un exemple sur la classification. Tu sais, avoir la grandeur d'une table de travail va avoir un impact sur la notation. Bien, je peux vous certifier, Mme la députée, que, quand je m'en vais dans un hôtel, je n'amène pas mon «tape» à mesurer pour calculer si la table a les mètres définis, parce que, si j'ai une table avec mon portable qui rentre dessus, une planche à repasser puis un lit, je suis bien heureux, là.

**Mme Rotiroti :** Parfait. On a compris que, de toute façon, la... Je pense que tout le monde est d'accord que le système de classification est un peu désuet, qu'il doit être modernisé, qu'il devra être agile, flexible, et peut-être, je dirais, moins lourd pour... parce qu'il y a trop de questions. Je pense que, ça, ça a été adressé puis, je pense, vous étiez assez clair là-dessus.

Vous dites... Vous parlez du maintien des résultats aux municipalités, vous parlez du délai de 45 jours dans votre mémoire, puis vous dites qu'on devrait... La recommandation, c'est : «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.»

Dans le délai de 45 jours, est-ce que vous êtes... Vous voulez, si j'ai bien compris, l'abolir, ou réduire le délai de 45 jours, ou le maintien du 45 jours?

**M. Vincent (François) :** Bien, je vais... Tu sais, on a émis la recommandation assez large pour vous permettre de trouver la meilleure formulation, parce que, dans certains cas, tu sais, on s'est fait dire que, bien, il pouvait y avoir une délivrance en 10 jours, mais, dans d'autres, s'il faut changer le zonage, bien, ça peut être plus long.

Mais il y a une possibilité de rédiger un article, tu sais. Quand je parlais de ça, je disais : Mettez le délai à 10 jours, puis, s'il y a possibilité de dire : Tout en respect des dispositions prévues par la Loi sur les cités et les villes, là. Dans le fond, tu sais, il y a un délai parce qu'il faut que je fasse un conseil municipal, il faut que je fasse un changement réglementaire, tu sais, ça, on comprend ça.

Maintenant, les municipalités ne sont pas... je vais dire ça... je vais essayer d'être diplomatique, là... En termes d'allègement réglementaire puis d'obligation de résultat, le gouvernement fédéral puis le gouvernement provincial ont fait beaucoup. Ils se sont donné des plans d'action, ils se sont donné des politiques, ils se sont donné des obligations de résultat, et dans tous les ministères aussi, mais les municipalités, il n'y en a pas beaucoup qui ont adopté de telles obligations envers elles-mêmes. Donc, si on retire un délai de 45 jours, bien, nous, on sent que ça va diminuer l'intérêt de la municipalité de livrer. Puis la volonté, c'est de passer... tu sais, de mieux faire la chaîne, là, pour aller chercher justement sa certification. Mais maintenant, là, s'il y a une municipalité qui délivre très lentement ses permis, bien, peut-être que l'État québécois va faire vite, mais ça ne va quand même pas favoriser le développement des entreprises du secteur. Donc, on vous invite fortement à prendre en compte cet élément-là dans le projet de loi.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Il reste 40 secondes.

**Mme Rotiroti :** En 40 secondes, merci beaucoup, M. Vincent, Mme Joly, d'être parmi nous. Ça nous éclaire sur plusieurs volets. Alors, merci beaucoup pour votre temps.

• (10 h 10) •

**M. Vincent (François) :** Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci. Nous poursuivons l'échange, cette fois-ci, avec la députée de Gaspé.

**Mme Perry Mélançon :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Vincent, Mme Joly. Je connais déjà votre position sur toute la question de la paperasse. On s'en est parlé à quelques reprises, justement, avec la question des programmes d'aide, là, aux entreprises en temps de COVID, l'AERAM, on a eu à en discuter en long et en large. Donc, je comprends... Je ne m'éterniserai pas sur le volet classification, parce que j'en comprends que vous êtes pour le maintien d'un certain sceau de qualité, mais la formule, comme telle, de classification, là, on n'y tient pas particulièrement ou, du moins, vos membres n'ont pas d'attachement à ce système.

Donc, j'aimerais, par contre, vous entendre sur l'accompagnement des entreprises. On le dit souvent, qu'elles ont moins de ressources, et tout ça. Donc, c'est quand même toute une transition. Elles vont devoir se réapproprier un peu, là, toute la façon que leurs consommateurs, leurs clientèles les découvrent, les choisissent aussi. C'est quand même une tâche qui est ardue. Et là ils n'ont comme pas ce système-là pour, quand même, pouvoir avoir une certaine... en tout cas, un modèle de comparaison fiable, objectif, disons-le comme ça, fiable, là, bon, les critères, on n'est pas certain que c'était si fiable. Mais est-ce qu'il y a une nécessité que le gouvernement accompagne vos membres dans toute la question d'une utilisation des réseaux sociaux, formation en ligne, et tout ça?

**M. Vincent (François) :** Bien, avant de répondre à... Oui, l'accompagnement, c'est une des clés de la conformité réglementaire, ça, on l'a toujours dit, là. Ce n'est pas nécessairement tout le temps en baissant la réglementation, mais en aidant les entrepreneurs dans le processus. Et, oui, ça peut être intéressant d'accompagner les entreprises, justement, pour bien utiliser les réseaux sociaux, etc. Ça, ça peut faire part d'une stratégie ministérielle ou une stratégie de développement du territoire, du tourisme, etc. Puis je pense que le gouvernement du Québec a bien fait, sur cet élément-là, avec ses... Il y avait aussi une politique de bons-rabais, etc. Bon, tu sais, il y a eu des actions. Donc, oui, on pense que l'investissement de l'État, pour faire valoir et outiller nos entrepreneurs, est intéressant puis peut s'arrimer dans... On est quand même confiants par rapport à ça, surtout avec les dispositions qui mettent de l'avant la collaboration avec l'industrie. Puis, là-dessus, on a eu une recommandation aussi qui demande de maintenir une communication forte aussi puis d'intégrer les municipalités, parce que les municipalités sont partie intégrante de l'équation là-dedans, puis on est persuadés que ça va aider à établir des critères, des mesures pour favoriser le système.

Quant au fait, là, que, bon, il va y avoir, tu sais, pas de système, avoir un système, etc., je pense que je suis... on est assez confiants. Tu sais, quand, actuellement, on... Il y a beaucoup de citoyens qui ont visité le Canada aussi durant le confinement, là, puis je ne pense pas que le fait qu'il n'y ait pas de régime obligatoire a diminué significativement leurs possibilités de trouver le bon établissement qui répondait à leurs besoins comme clients.

**Mme Perry Mélançon :** Merci. Vous avez salué, en fait, là, la nouvelle réglementation pour mieux encadrer l'hébergement collaboratif, entre autres, qui sont des concurrents de certaines entreprises, d'hôteliers, tout ça. Est-ce que vous voyez tout de même... Par rapport à l'inspection, est-ce que c'est suffisant, pour vous, de la façon qu'est élaboré le projet de loi? Est-ce qu'on couvre largement la question? Est-ce que vous voyez des choses qu'on devrait... des éléments qu'on devrait bonifier par rapport à s'assurer que l'inspection, qui est le nerf de la guerre, finalement, soit mise en place, là, pour s'assurer que ces dispositions pénales là soient appliquées dans la mesure où il y a de l'hébergement illégal?

**La Présidente (Mme Isabelle) :** 30 secondes, je vous laisse 30 secondes.

**M. Vincent (François) :** Ah! bien, on n'est pas allés jusque-là dans l'analyse de notre mémoire puis nos recommandations, mais d'établir un meilleur cadre plus clair, c'est sûr que ça va aider aux inspections. Puis je pense que ça fait 30 secondes.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci, M. Vincent, merci, Mme Joly, pour votre collaboration.

Alors, nous allons maintenant suspendre quelques instants, le temps d'accueillir le prochain groupe. Merci encore de votre contribution.

**M. Vincent (François) :** Merci beaucoup.

*(Suspension de la séance à 10 h 15)*

*(Reprise à 10 h 31)*

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, le problème de son est réglé, nous continuons maintenant avec M. Tessier, président-directeur général de Camping Québec. M. Tessier, bienvenue. Je vous invite à bien vous présenter avant de commencer votre exposé de 10 minutes. Alors, à vous la parole.

### Camping Québec

**M. Tessier (Simon) :** Bonjour. Simon Tessier, président-directeur général de Camping Québec, l'Association des terrains de camping du Québec, représentant des membres du secteur privé et public, donc un total de 800 membres au Québec.

Mme la ministre du Tourisme, Mme la Présidente, membres de cette commission parlementaire, bonjour. J'aimerais tout d'abord vous remercier, au nom des membres et du conseil d'administration de Camping Québec, de nous donner aujourd'hui l'opportunité de nous exprimer sur le projet de loi n° 100. Depuis l'annonce du projet de loi, voire depuis le début des travaux ayant mené à son dépôt, les projecteurs ont été principalement braqués sur la réalité des hôteliers. Or, le secteur du camping et également celui des pourvoiries sont tout aussi concernés par ces changements majeurs. Nous prenons la parole aujourd'hui pour vous faire part du point de vue de l'industrie du camping, et nous n'avons bien sûr pas la prétention de parler au nom des autres secteurs.

D'entrée de jeu, précisons que, depuis 1962, Camping Québec a pour mission de promouvoir et de favoriser la croissance et le développement de l'industrie du camping de même que la pratique de cette activité au Québec. Avec plus de 800 membres provenant des secteurs privé et public, elle représente plus de 90 % de l'offre en termes d'emplacements de camping au Québec. Ajoutons que Camping Québec est également mandataire du ministère du Tourisme en ce qui a trait à la classification des terrains de camping. L'association estime être bien placée pour fournir un éclairage pertinent aux réflexions de cette commission.

Camping Québec a toujours été convaincue de la nécessité du programme de classification appuyé par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. C'est pourquoi, en 2013, afin de rapatrier le mandat de classification, l'association a fait l'acquisition du Conseil de développement de camping au Québec, alors l'organisme mandataire de la classification sous l'égide du ministère du Tourisme. Camping Québec a de plus assumé des déficits cumulés de plus de 165 000 \$ depuis 2013 pour assurer la réalisation du programme parce qu'elle croit fermement à ses bénéfices pour l'industrie et sa clientèle.

En effet, la classification obligatoire instaurée en 2004 a été bénéfique pour notre industrie à plusieurs niveaux, notamment en ce qui a trait à l'amélioration globale de la qualité de nos établissements et à l'accompagnement de nos entrepreneurs en ce sens. Il faut savoir qu'un des premiers gestes de tout nouveau gestionnaire, propriétaire ou développeur de terrain de camping est de s'informer quant au moyen d'augmenter le pointage de son établissement, sinon son niveau de classification. Afin de rehausser la qualité de leurs infrastructures et ainsi de répondre aux exigences du programme, les entrepreneurs investissent des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars année après année. Ainsi, les dépenses d'immobilisation effectuées annuellement par les terrains de camping québécois totalisent plus de 200 millions de dollars. La classification est un outil de planification du développement de leur offre de services et de leurs infrastructures qui favorise l'amélioration de la qualité au bénéfice des consommateurs et qui rejaille sur l'image de l'industrie touristique québécoise. À titre d'exemple, mentionnons qu'en 2004 les terrains de camping de niveaux quatre et cinq étoiles comptaient 11 % des établissements, alors qu'ils représentent maintenant 26 % du nombre total. Si on inclut également les établissements affichés en trois étoiles, on constate que la barre est passée de 41 %, en 2004, à 61 % des établissements qui affichent aujourd'hui trois étoiles ou plus.

Sans une classification obligatoire réalisée sur le terrain, nous n'aurions pas obtenu de tels résultats dans un délai aussi court. Par ailleurs, l'argument des détracteurs de l'obligation de classification voulant que le système de classification soit devenu lourd, qu'il peine à évoluer à la vitesse des tendances du marché et que sa grille d'évaluation soit désuète ne s'applique pas au secteur du camping. En effet, le programme de classification a été révisé et mis à jour régulièrement au fil des ans par un comité d'experts du milieu sous approbation du ministère, que ce soit en 2008, 2011, 2014, 2016 ou 2020. Vous comprendrez que la refonte 2020 n'a pas pu être mise en application étant donné les circonstances qu'on connaît.

La classification actuelle bénéficie d'une belle notoriété auprès de la clientèle des campings, laquelle, rappelons-le, est presque exclusivement intra-Québec. Par ailleurs, les campings figurent très peu sur les sites d'avis en ligne.

En l'absence d'un système unique appuyé par la loi, Camping Québec craint une multiplication des systèmes de classification et autres labels de qualité, comme c'est le cas ailleurs au Canada, aux États-Unis et en Europe. La facture payée par les terrains de camping serait alors multipliée, et il n'est pas certain que le consommateur s'y retrouverait.

Camping Québec soumet à votre attention que l'article 24 du projet de loi semble ouvrir la porte à la reconnaissance de plusieurs organismes d'évaluation de la qualité de l'offre. Il nous apparaît souhaitable de préserver une exclusivité

par secteur afin d'éviter les incohérences et la confusion. Une exclusivité accordée à une organisation possédant une expertise du secteur assurera également une évolution du programme d'évaluation au rythme de celle de son industrie. L'offre du secteur camping est dynamique et... (panne de son) ...et, par conséquent, elle évolue constamment.

Dans un autre ordre d'idées, la validité des données touristiques a toujours été garantie par les visites de classification. Il va de soi que les informations recueillies sur place rendent un portrait fiable pour le consommateur puisqu'elles sont recensées, validées et qualifiées.

La base de données de classification est d'une importance capitale pour Camping Québec non seulement aux fins de promotion, mais également, surtout, pour la connaissance pointue de notre secteur, l'expertise sectorielle qu'elle nous a permis de développer au fil des années et notre indépendance. Nous souhaitons donc que des mécanismes soient prévus dans la loi afin que le retrait de la classification n'entraîne pas, avec le temps, une dégradation de la qualité de l'information.

Pour toutes les raisons que je viens de vous exprimer, Camping Québec compte maintenir en place son programme d'évaluation de la qualité de l'offre actuelle — la classification étoilée — sur une base volontaire, même s'il risque d'être moins représentatif de l'entièreté de son secteur.

Il faut savoir que l'obligation de classification permettait des économies sur les déplacements et une certaine prévisibilité, entraînant le maintien des coûts abordables pour nos entreprises, allant de 287 \$ pour le plus petit terrain de camping à 743 \$ annuellement. Camping Québec souhaite que son programme volontaire demeure accessible pour tous les établissements qui veulent y participer, peu importe leur taille ou leur région. Un petit camping de 20 sites aux Îles-de-la-Madeleine devrait pouvoir y participer au même titre qu'un camping de 600 sites en Montérégie. Pour que nous y parvenions, il est impératif que les tarifs d'enregistrement annoncés dans l'analyse d'impact menée par le ministère soient mis en application et que ces sommes puissent en partie être affectées à la réalisation de notre programme volontaire, la rendant viable sans entraîner de coûts supplémentaires aux entreprises, voire maintenir les coûts actuels, peut-être même les diminuer.

Tel qu'exprimé précédemment, nous croyons que le projet de loi doit prévoir la reconnaissance d'un seul organisme d'évaluation de la qualité de l'offre par secteur. Nous sommes aussi d'avis que cette reconnaissance de la part du ministère devrait notamment prendre la forme d'incitatifs à y participer à l'intention des exploitants ou même, pourquoi pas, d'une contribution financière à la réalisation des visites, considérant leur valeur pour la validation des données touristiques et la préservation de l'expertise sectorielle.

En conclusion, en terminant, bien que nous aurions préféré le maintien de l'amélioration du programme de classification obligatoire dont les rouages sont bien rodés, plutôt que son abolition, nous sommes conscients que les intentions du gouvernement sont fermes et que le projet de loi sera adopté, quels que soient les points de vue exprimés au cours de cette commission.

Nous souhaitons toutefois obtenir votre collaboration, considérant les particularités du secteur camping qui diffèrent fortement de la réalité des hôteliers, et nous nous considérons un peu comme un dommage collatéral dans cette décision. Ainsi, nous proposons que les premiers projets pilotes prévus à l'article 23 du projet de loi soient dédiés à soutenir les mandataires sectoriels tels que nous, qui souhaitent opérer une transition du modèle de classification obligatoire vers une offre de service d'évaluation de la qualité volontaire. Nous souhaitons également que Camping Québec demeure l'interlocuteur privilégié pour l'industrie du camping auprès du ministère du Tourisme.

Nous vous remercions, Mme la ministre et membres de la commission, pour la considération que vous voudrez bien porter à nos commentaires, et souhaitons pouvoir demeurer l'interlocuteur privilégié en la matière. Merci.

• (10 h 40) •

**La Présidente (Mme IsaBelle) :** Merci, M. Tessier, pour votre exposé. Je vous invite à ne pas oublier votre micro. Merci de l'avoir fermé et de ne pas oublier de l'ouvrir. Alors, maintenant, nous cédon la parole, pour la période d'échange, à Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, Mme la Présidente. M. Tessier, Simon, très heureuse de vous voir avec nous aujourd'hui, et merci de la présentation, toujours un plaisir de collaborer avec l'équipe de Camping Québec.

Si vous le permettez, M. Tessier, on va commencer par le fameux sondage de la firme Léger qui a été commandé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, vous savez que c'est le mandataire, évidemment, du ministère pour faire la promo à l'intra et à l'international, en temps de COVID à l'intra, là, qui démontre que le système de classification, les fameuses étoiles, M. Tessier, auxquelles vous faites référence, c'est un critère de choix important pour 32 % des Québécois lors de la réservation d'un établissement de camping ici, au Québec. Il y a juste 14 % des Québécois et 7 % des 18-34, donc la tranche des jeunes, qui ont indiqué que cette classif-là, c'était un critère important pour eux.

À la lumière de ces résultats-là, M. Tessier, est-ce que vous ne croyez pas que les exploitants devraient avoir le choix de classer ou non, puis est-ce que ça ne montre pas aussi que le système de classif obligatoire est complètement délaissé par un bassin qui va être une clientèle de plus en plus présente chez vous dans les années à venir?

**M. Tessier (Simon) :** Bien, merci de votre question, Mme la ministre. Écoutez, je suis mal à l'aise à commenter les résultats de l'alliance, du sondage omnibus. Je peux par contre vous faire part d'une enquête auprès des campeurs et campeuses québécois, réalisée en 2017, avec la firme Raymond Chabot Grant Thornton, où on interrogeait vraiment des clients des terrains de camping, et ce sondage-là nous a révélé que 91 % des clients connaissaient la classification et 86 % d'entre eux l'utilisaient pour faire leur choix de terrain de camping.

Donc, de notre côté, la validité, dans notre secteur, elle ne faisait aucun doute, et elle n'en fait toujours aucun. On aurait aimé mettre ces données-là à jour en 2020, mais vous comprendrez qu'on a eu d'autres priorités sur la

table et, considérant qu'on voyait la décision comme une fatalité, on n'a pas trouvé bon de mettre à jour. Mais, 2017, écoutez, si on se laisse sur une marge d'erreur, je crois que, dans le secteur du camping, justement à cause des mises à jour qu'on a faites constamment du système de classification, le système était beaucoup plus... beaucoup plus, excusez-moi l'anglicisme, là, «relevant» pour les clients camping qu'il ne l'était peut-être pour les clients hôteliers.

**Mme Proulx (Berthier) :** Mais pourquoi vous ne voulez pas commenter — je reprends vos mots, là — vous avez un malaise avec l'alliance, le sondage mené par l'alliance?

**M. Tessier (Simon) :** Bien, c'est un sondage de type omnibus, là, de ce que je peux en comprendre, donc on n'a pas eu le temps de poser beaucoup de questions dans ce sondage-là. C'est pourquoi... Et je n'ai pas eu les données, de la façon dont laquelle les données ont été amassées, alors que notre étude, de notre côté, était beaucoup plus exhaustive. Là, on ne parle pas d'un sondage omnibus, on parle d'une recherche sur la pratique du camping au Québec en 2017. Alors, nos chiffres ne correspondent pas du tout à ceux de l'alliance. Et je ne veux pas minimiser leur travail, mais je crois qu'il y a peut-être un biais au niveau de la perception de ceux qui ont été interrogés, alors que nous, on a interrogé vraiment la clientèle terrain de camping.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci de la précision, M. Tessier. On va revenir sur une des déclarations que vous avez faites. D'entrée de jeu, vous dites que les campings investissent, hein, M. Tessier, des centaines de milliers de dollars annuellement dans leurs infras, partout, sur les 800 membres que vous représentez au Québec. C'est plus de 200 millions de dollars en dépenses d'immobilisations, c'est bien ça?

**M. Tessier (Simon) :** Par année. Par année, oui.

**Mme Proulx (Berthier) :** Le nombre de campings dans la catégorie trois, quatre et cinq étoiles, M. Tessier, ça n'a pas augmenté beaucoup, là. Dans les faits, on parle de 0,2 % des campings, depuis les 10 dernières années, qui sont allés chercher trois, quatre, cinq étoiles. Est-ce que, là, on n'a pas un peu une preuve que les étoiles ne représentent pas les investissements que vous avez faits, vous, pour rehausser l'offre et la qualité de l'offre en camping? Parce que la CITQ nous dit : S'il n'y a plus d'étoile, on va arrêter d'investir, puis c'est dangereux. Vous, vous avez investi beaucoup dans vos campings. Et c'est 0,2 %, dans les 10 dernières années, le nombre de campings dans la catégorie trois, quatre, cinq étoiles.

**M. Tessier (Simon) :** Et je ne veux pas faire une bataille de chiffres avec vous. Moi, les chiffres que j'ai, c'est que, les établissements de terrains de camping, en 2004, il y avait 11 % des établissements qui étaient quatre ou cinq étoiles, et, en date d'aujourd'hui, on en compte 26 % du parc de terrains de camping. Donc, moi, les chiffres que j'ai sont probants.

D'ailleurs, j'aimerais soumettre à votre observation qu'en 2020 nous avons soumis au ministère du Tourisme une refonte de la classification qui visait à intégrer les niveaux de demi-étoiles. Donc, on allait instaurer les étoiles trois et demie, quatre et demie et deux et demie parce que le niveau quatre étoiles devenait problématique parce qu'il y avait énormément de terrains de camping qui avaient accédé au niveau quatre étoiles.

Mais ça me fera plaisir de préciser les chiffres en termes de nombre de terrains de camping plutôt qu'en pourcentage et de les déposer à la commission avec plaisir.

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, c'est ça, parce qu'on a un petit décalage, là, entre 2012 puis 2021.

On va revenir à 2017, parce qu'en 2017, là, M. Tessier, vous aviez fait parvenir au ministère du Tourisme une demande de hausse de frais d'attestation de classification. Je cite la première phrase du document, M. Tessier. Vous dites : «La classification, c'est un exercice déficitaire pour Camping Québec. L'acceptation par le ministère du Tourisme d'échelonner le calendrier des visites sur trois ans plutôt que deux aurait pu permettre de régulariser la situation dans d'autres circonstances, mais ça ne s'est pas produit. Pour combler ce déficit, les visites se font dorénavant tous les trois ans pour les campings, et une augmentation des frais a été nécessaire.» Vous avez sollicité une aide publique de 70 000 \$ pour couvrir des déficits qui ont été engendrés par la classification pour les exercices 2017-2018 et 2018-2019. Est-ce que vous pensez que... d'échelonner, pardon, le calendrier des visites sur trois ans au lieu de deux, ça servirait bien les intérêts de l'industrie et du consommateur? Est-ce que ça vous permettrait surtout d'éviter... de ne pas générer d'autres déficits, M. Tessier?

**M. Tessier (Simon) :** Merci de la question. En fait, lors de la dernière hausse de frais qui a été accordée par votre ministère, je crois que c'est en 2019, là, juste avant la pandémie, bien, cette dernière hausse de frais a réglé nos problèmes financiers. Et, pour ce qui est de passer de deux ans à trois ans, il y a beaucoup d'évaluations dans... Il y a beaucoup de changements dans l'industrie du camping. C'est une préoccupation pour nous. Parce qu'il faut comprendre qu'un établissement hôtelier, une fois que c'est construit, c'est difficile d'ajouter des annexes, alors qu'un terrain de camping il y a beaucoup de superficie de terrain pour ajouter des éléments, qu'on devra pondérer. Et, lorsque c'est le cas, les terrains de camping demandent des visites intérimaires. Et on peut y aller, et même qu'on évalue la possibilité d'un changement d'étoiles pour le camping avant même de se déplacer, pour ne pas y aller pour rien et que le camping doit payer ces frais-là. Mais, si c'est le cas, on se déplace et on y va. Si un camping le souhaite, il pourrait être visité à toutes les années. Donc, avec les visites intérimaires, c'est possible de faire ça.

**Mme Proulx (Berthier) :** Mais, avec un modèle volontaire, est-ce que vous n'auriez pas... vous pourriez contrôler les critères, M. Tessier, et vous pourriez contrôler les coûts comme vous le souhaitiez... comme vous le souhaiteriez?

**M. Tessier (Simon) :** Tout va se passer selon les frais qui vont être chargés au niveau de la collecte d'information. Donc, ce que vous aviez avancé comme tarification annuelle, pour les campings et autres établissements, se situait autour de 150 \$. Alors, vous comprenez que cette base-là nous permet de maintenir nos services et nos frais fixes et va permettre d'effectuer la classification sensiblement au même coût qu'on le fait présentement. La seule différence pourrait se situer au niveau de la facturation, c'est-à-dire que l'établissement va se voir facturer sa visite l'automne précédent plutôt que de payer annuellement son frais de classification.

• (10 h 50) •

**Mme Proulx (Berthier) :** O.K. Je ne sais pas si vous avez eu l'occasion, M. Tessier, d'entendre Eve Paré hier, qui est la P.D.G. de l'association des hôteliers du Grand Montréal, qui, lors de sa présence en commission hier... que de... que, pour ne pas freiner l'innovation, pour ne pas freiner l'innovation et ne pas offrir de l'hébergement dit standardisé... que la grille... et je la cite, là, Eve, Mme Paré, pardon : «La grille devrait être à l'avant-garde», «y aller plus de façon innovante», qu'on doit quasiment repartir à zéro avec la grille.

S'il faut revoir la grille au complet, M. Tessier, il y a une question de coût qui ne revient jamais. On peut peut-être supposer que ce comité d'experts là coûterait cher. À titre d'exemple, le ministère du Tourisme a versé jusqu'à 53 000 \$ en fonds publics en 2016 à Camping Québec, juste pour pouvoir établir la grille des prêt-à-camper. Donc, M. Tessier, qui paierait? Dans le fond, c'est un peu ça, ma question : Qui paierait, sous un modèle de classification obligatoire, pour une refonte complète des grilles d'évaluation pour toutes les catégories? Est-ce que ce ne seraient pas les contribuables qui paieraient?

**M. Tessier (Simon) :** Pas dans le cas des terrains de camping. Comme je vous l'ai mentionné précédemment, nous, notre grille, elle a besoin d'évoluer, on ne le nie pas, mais on n'est pas au même point que les hôteliers et les autres secteurs. Si je peux parler uniquement pour mon secteur, je vous dirais que la révision de la grille actuelle se ferait à coût nul pour le contribuable et pourrait être assumé à 100 % par Camping Québec, si ce n'est qu'en toute transparence vous dire qu'à travers le programme ATS, qui soutient le développement de l'offre touristique... donc certaines de ces sommes-là pourraient servir à la refonte de la grille de classification, tel que c'est prévu à la convention.

**Mme Proulx (Berthier) :** Il y a aussi... vous disiez aussi, un peu plus loin dans ce document, que les causes de l'échec de la... collaboration, pardon, entre Camping Québec et la CITQ, qui a tenté de réaliser les visites d'établissements de camping en 2014, c'est justement leur sous-estimation de l'exigence de l'évaluation en termes de durée et d'étendue à couvrir. La CITQ nous disait hier, M. Tessier, que ça leur prend environ une heure, 1 h 30 min aux deux ans pour inspecter les lieux rigoureusement, celui d'un hôtel de 50 chambres, et offrir, donc, une information, selon eux, qui était complète et un portrait totalement précis aux consommateurs. La durée d'une visite en camping de petite taille versus de grande taille s'estime en combien de temps?

**M. Tessier (Simon) :** Ça peut varier. Je vous dirais que, les petits terrains de camping, on peut passer 1 h 30 min, donc ce qui est la moyenne du côté des hôteliers, alors que, dans de grands terrains de camping, on peut y aller jusqu'à presque une journée complète, à cause de l'étendue du territoire. Aussi, on a nos parcs provinciaux de la SEPAQ, qui sont de très grandes superficies à couvrir, et c'est pourquoi la CITQ, en 2014, a eu de la difficulté à remplir le mandat et se sont retirés. Nous, on a une certaine expertise. Le défi n'est pas au temps de la visite, donc ce n'est pas le temps comme le déplacement qui joue. Mais normalement, en une demi-journée, on va pouvoir faire la plupart des terrains de camping, ça pourrait étirer, mais, en comptant le déplacement, ça peut déborder.

**Mme Proulx (Berthier) :** Les équipes au cabinet ont fait une petite recherche, M. Tessier, pour chacun des hébergements insolites inscrits sur le site officiel Bonjour Québec. On est allés chercher la cote Google pour chacun d'entre eux.

Donc, Aire Nature Grandes-Piles, réserve biodiversité du lac Clair. Dans Grandes-Piles, le type d'hébergement insolite, classification de la CITQ, zéro étoile, classification Google, 4,8 sur cinq. L'Auberge du changement d'ère, de Coaticook, deux étoiles, 4,9 sur des étoiles Google. Au Diable Vert — ça, c'est une station en montagne que vous connaissez bien du côté de Sutton — deux étoiles de la CITQ, 4,3 étoiles du côté de Google. Et, un dernier, Canopée Lit, Sacré-Coeur, deux étoiles de la CITQ et 4,5 du côté de Google.

Pour ces établissements-là, viser les critères de la grille de Camping Québec équivaldraient peut-être à offrir une expérience complètement différente, beaucoup plus standardisée que ce qui les distingue ou semble plaire aux consommateurs. Est-ce que ce n'est pas ce qu'on souhaite, d'ailleurs, au Québec?

**M. Tessier (Simon) :** Je pense que ce qu'on souhaite, c'est d'avoir un maximum d'information, et que la classification est un élément qui s'ajoute. Et ce qu'on classe, ce n'est pas l'expérience, on ne classe pas le service à la clientèle, mais on classe des éléments tangibles et de la qualité de ces éléments-là. Donc, ça devient une offre complémentaire. Pour nous, c'est une information qui est validée sur le terrain. Et on ne nie pas que TripAdvisor, avis Google, ces plateformes-là ont une utilité, mais, pour moi, il y a moyen de cohabiter et d'avoir un «mix» de ces avis et cette classification-là.

**Mme Proulx (Berthier) :** La CITQ propose, M. Tessier, comme vous le savez, de conserver la classification obligatoire évidemment, en retirant, par contre, l'approbation des critères par la ministre du Tourisme, mais en laissant toute l'imputabilité à la ministre. Il m'apparaît que la proposition qui est déposée par la CITQ engendrerait, de façon pas mal inévitable, un contrôle puis une implication étatique dans le système de classification. Conserver la classification obligatoire, mais en retirant l'approbation des critères à la ministre pour que l'industrie soit plus agile, qu'elle puisse s'autoréguler, avoir les coudées franches, croyez-vous que ça passe par cette proposition-là de la CITQ?

**M. Tessier (Simon) :** Bien, écoutez, de notre côté, ce qu'on aurait préféré, c'est que le système actuel demeure. Maintenant, on constate que ce ne sera pas le cas. Alors, on est d'avis qu'on va continuer avec le programme de classification sur une base volontaire en ayant les coudées franches pour y mettre les critères qu'on va souhaiter mettre de l'avant. Donc, ça va être notre leitmotiv. Donc, quand on nous donne des citrons à Camping Québec, on fait de la limonade. Alors, on ne va pas aller contre le projet de loi, on sait qu'il va être adopté. La proposition de la CITQ, il faut comprendre qu'eux leur mandat unique, c'est la classification des établissements, alors je peux comprendre que, de leur côté, leur position se situe à ce niveau-là, je la respecte. Du côté de notre secteur, on n'a pas comme unique mission de classer les terrains de camping, on est une association également, alors c'est pourquoi que ça fait partie de notre portefeuille, de notre portfolio, mais ce n'est pas l'élément principal.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci beaucoup, M. Tessier, de votre présence. Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci, nous poursuivons cette fois-ci avec la députée de Jeanne-Mance—Viger.

**Mme Rotiroti :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Tessier.

**M. Tessier (Simon) :** Bonjour.

**Mme Rotiroti :** Bien contente de vous voir ce matin. Alors, d'entrée de jeu, je voulais vous féliciter parce que je suis allée sur votre site Internet et on retrouve une page entièrement dédiée au système de classification obligatoire. Alors, je vois que les informations que vous donnez sont très, très claires, et je vous dirais même pertinentes. J'ai même vu que vous avez même dénombré des terrains de camping par chaque catégorie. Alors, on voit que... le nombre de campings selon les étoiles. Alors, vous avez comme fait votre propre classification, si on peut dire ça comme ça.

D'entrée de jeu, je vais juste, pour clarifier votre position, parce que j'ai le sentiment que vous étiez pris un peu par surprise, le fait que, dans le projet de loi, vous trouvez l'abolition de la classification... Vous, vous serez d'accord... De qu'est-ce que je comprends, vous êtes soumis à votre propre grille de classification... Vous faites partie de la grille des hôteliers, la grille faite par la CITQ ou vous avez votre propre grille de classification?

**M. Tessier (Simon) :** C'est notre propre grille, c'est nous qui l'avons développée. Sur... Les changements qu'on y fait chaque année ou chaque moment de révision sont soumis à un comité indépendant et sont soumis à la ministre du Tourisme, qui doit approuver les modifications. Donc, il y a quelques années, on a inclus des éléments de développement durable dans le système d'évaluation. On l'a mise à jour constamment, mais c'est notre grille d'évaluation, ça n'a rien à voir avec la grille de la CITQ ou de tout autre secteur d'hébergement.

**Mme Rotiroti :** Alors, votre grille est vraiment adaptée à votre industrie, à l'association des campeurs. Les besoins pour... Quand vous changez votre grille, vous faites des mises à jour assez régulièrement, de qu'est-ce que je comprends, mais tous les changements que vous apportez à la grille doivent être soumis à la ministre pour approbation, vrai?

• (11 heures) •

**M. Tessier (Simon) :** Exactement, et, pour ce qui est des changements à la grille, Camping Québec traite l'entièreté des plaintes reçues. Donc, les plaintes que le ministère du Tourisme reçoit nous sont acheminées, et c'est nous qui les traitons avec les exploitants. Donc, ça nous donne en même temps un portrait de la réalité sur le terrain. Ce n'est pas le seul élément qu'on prend en considération. Donc, on réussit à faire une mise à jour de la grille selon les commentaires qu'on reçoit à la fois des entrepreneurs et à la fois des consommateurs, et c'est pourquoi Camping Québec n'est pas du tout dans la même situation que les hôteliers dont on parle depuis le début du dépôt du projet de loi.

**Mme Rotiroti :** Alors, si je prends votre exemple, ce serait possible de revoir parce que, quand on parle de classification faite par l'industrie hôtelière à la CITQ, on parle de la lourdeur de cette classification-là, le fait que c'est loin d'être... c'est très compliqué. La mise à jour ne se fait pas sur une base instantanée régulièrement, mais sur une base de deux ans. Alors, tous ces enjeux-là, vous, pour vous, vous n'êtes pas soumis à ça. Vous, vous êtes l'exemple parfait qu'on est capable de moderniser ce volet-là, c'est-à-dire on est capable de modifier la classification, faire en sorte que ça devienne pertinent, une information utile, et toujours en tenant compte de l'évolution de l'industrie.

**M. Tessier (Simon) :** Vous avez très bien compris. Et j'aurais bien aimé pouvoir siéger au comité Lavoie et éventuellement siéger sur une table de modernisation, mais on est ici aujourd'hui avec une autre décision.

**Mme Rotiroti :** D'ailleurs, je vais vous référer à votre propre communiqué que vous avez soumis le 17 juin 2021. Vous abordez plusieurs éléments, incluant votre mécontentement du fait que vous n'étiez pas sollicités

pour faire part de ce comité, le comité qui a été mis en place par la ministre. Mais aussi, à mon étonnement, vous faites référence, avec beaucoup de courage, du fait que le ministère vous a dit, à l'époque : Bien, ce n'est pas nécessaire que vous faites partie parce que, de toute façon, vous n'êtes pas touchés de la classification, puis on ne s'en allait pas dans la direction de l'abolition. Alors, je tiens à vous féliciter parce que, sincèrement, ça prend du courage d'être capable de dire que vous avez offert votre aide puis finalement ça n'a pas été... c'était fin de non-recevoir.

Il y a toute la notion de classification, sur la classification, le système des étoiles, on a parlé des différentes plateformes émergentes, puis la préoccupation a été soulevée de dire : Dans certaines plateformes, que ce soit TripAdvisor, Booking.com, l'information fautive, le fait que certains groupes pourraient prendre otage d'un certain emplacement et écrire des commentaires, parfois... tu sais, inonder de commentaires positifs mais également négatifs qui pourraient avoir un effet collatéral sur l'établissement. Vous en faites mention dans le communiqué en disant : Comment qu'on peut faire distinction-là, entre un vrai commentaire, si je peux dire ça comme ça, et un commentaire fautif d'une personne qui, dans le fond, n'a jamais fréquenté l'établissement, mais décide, pour une question de marketing, d'inonder le Web avec des commentaires négatifs? Alors, vous, vous partagez cette... vous le faite mention, parce que c'est une préoccupation que vous avez. Pensez-vous que le système de classification vient un peu pallier à contrebalancer ces commentaires fautifs ou négatifs là?

**M. Tessier (Simon) :** Effectivement, je crois qu'il vient donner un autre point de vue, un point de vue objectif. Vous savez, on a plusieurs entrepreneurs qui ont la double classification, c'est-à-dire qu'ils ont un établissement de terrain de camping et ils ont soit un établissement hôtelier, une résidence de tourisme ou même une pourvoirie, et ce qu'ils nous disent, c'est exactement ça, c'est que les sites de commentaires, c'est très... c'est subjectif. Et parfois c'est bien fait, d'autres fois, on peut assister à des vendettas contre une mauvaise expérience qui peut arriver, tandis que le système de classification, lui, demeure et n'est pas influencé au gré des humeurs d'un client, alors... mais on ne nie pas que le système de pondération des clients est tout de même important, surtout en 2021.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Vous dites que vous traitez, dans la grille, toujours dans la classification, les plaintes qui sont faites, vous les traitez... c'est l'association qui traite les plaintes pour l'ensemble de l'industrie de camping ou c'est chaque établissement qui a un mot à dire, comment que... c'est quoi, le fonctionnement?

**M. Tessier (Simon) :** Elles transitent, les plaintes transitent par nous, et on les achemine aux exploitants qui y répondent. Évidemment, quand c'est des plaintes qui s'adressent à la classification, on en a très peu, on y répond nous-mêmes, mais on accompagne nos entrepreneurs à répondre à ces plaintes-là et on fait le travail d'accompagnement. Parce que ce qu'il faut savoir, et là je peux me tromper, peut-être que Mme la ministre pourra me corriger, mais je crois que les plaintes qui sont acheminées au ministère, pour plusieurs organisations, sont traitées par un organisme tiers. À l'époque, c'était l'AQIT, je crois que c'est maintenant l'alliance qui fait ça. Et nous, on se refusait de faire ça, on voulait le faire de notre propre chef pour avoir un bon son de cloche du terrain. On a même instauré pour nos membres une révision totalement gratuite, un sondage courriel, qu'on a fait avec la firme SOM, qui va nous permettre d'avoir un sondage de la clientèle une fois qu'ils quittent le terrain de camping, et nos terrains de camping vont avoir accès à ces données-là, et nous, on va avoir accès à l'ensemble des données de tous les terrains de camping qui vont participer à ce programme-là. Alors, ça va nous donner un excellent portrait de l'industrie du camping aux yeux du consommateur, et c'est l'élément qu'on a ajouté cette année.

**Mme Proulx (Berthier) :** ...effectivement qui gère les plaintes.

**Mme Rotiroti :** Vous avez raison, M. Tessier. Puis j'imagine aussi que le fait que vous traitez les plaintes aide aussi quand vous allez changer votre grille, ça en fait partie, de la consultation que vous faites, pour toujours être en mode amélioration, toujours donner un service hors pair à votre clientèle, n'est-ce pas?

**M. Tessier (Simon) :** Ça a pour seul et unique but de s'améliorer parce que, traiter des plaintes, là, c'est du négatif. Moi, j'aimerais faire autre chose dans la vie que faire ça, là, puis la personne qui s'occupe de ça à nos bureaux, ce n'est pas l'élément préféré qu'elle a dans ses tâches, mais ça nous fait progresser de façon extraordinaire.

Et le système de classification, là, il n'est pas parfait. Il n'y a aucun système de classification qui va être parfait, il va toujours se trouver un campeur pour dire : Je suis allé à tel endroit, puis c'était inférieur à un autre endroit mieux classifié. C'est la réalité, ça, mais je pense que, de façon objective, en très grande majorité, le système répond actuellement aux besoins de la clientèle.

**Mme Rotiroti :** Le temps file, M. Tessier, il me reste juste une minute. Écoutez, je voulais simplement... dans votre... au niveau de la classification, remplir, mettons, le questionnaire, tout ça, dans vos membres, est-ce que ça serait juste de dire que la majorité souhaite maintenir la classification? Est-ce que ça serait juste de dire qu'au niveau de la paperasse, et tout ça, vous avez allégé tout ça pour faire en sorte que ça soit le plus efficace possible ou est-ce que vous avez des membres qui disent le contraire?

**M. Tessier (Simon) :** Écoutez, je n'ai pas la prétention d'avoir l'unanimité dans ce dossier-là. C'est certain qu'il y a des campings qui sont insatisfaits de leur classification, ne participeront pas au programme volontaire, ce sera leur choix, mais je pense qu'on va avoir un nombre critique d'entreprises qui vont y participer.

Au niveau de la paperasse et de l'argent, là, ce n'est pas un enjeu dans notre secteur, là, surtout qu'on les accompagne quand vient le temps de remplir leur déclaration parce qu'on a également le mandat associatif. Donc, nous, on ne peut pas se permettre de traiter nos entrepreneurs comme de simples numéros, donc il faut les accompagner. Et on verra, avec le programme volontaire, combien de participants on aura.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Merci beaucoup pour votre disponibilité, M. Tessier.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, nous poursuivons l'échange avec, maintenant, la députée de Gaspé.

**Mme Perry Mélançon :** Merci. Bonjour, M. Tessier. Plusieurs questions déjà bien répondues, là, avec les collègues. J'aimerais savoir, en fait, pour ce qui est de l'abolition du système de classification, il y a eu des gens consultés, je voulais savoir si Camping Québec avait fait partie de cette consultation-là au préalable.

• (11 h 10) •

**M. Tessier (Simon) :** Bien, tel que je l'ai mentionné plus tôt, on n'était pas au comité Lavoie, qui avait une forte orientation pour l'abolition de la classification. Par contre, par la suite, je dois saluer le ministère, là, qui nous a toujours considérés comme un interlocuteur privilégié, on a eu des discussions autant avec le politique que les fonctionnaires, puis on n'a pas été mis de côté, on a fait valoir notre point de vue. Et d'ailleurs ils ont quand même autorisé à ce qu'on soit en commission parlementaire aujourd'hui, et c'était important pour nous parce qu'on n'a eu aucune voix depuis le comité Lavoie, les terrains de camping et les pourvoies. Alors, on est heureux de pouvoir être ici aujourd'hui. Et, comme je vous l'ai dit, là, j'ai entendu les rires, mais on nous donne des citrons, on va faire de la limonade, puis on va essayer de faire un bon programme de classification volontaire, et on va aller de l'avant avec ça.

**Mme Perry Mélançon :** Donc, vous semblez quand même être résignés, même si je comprends que vos arguments sont différents du système qui est établi par... le système pour les hôteliers. Les critères ne sont pas les mêmes selon votre grille, il y a moins d'insatisfaction, donc je ne comprends pas nécessairement la nécessité d'abolir ce système-là. Je ne sais pas exactement pourquoi le vôtre aussi fait partie des abolitions visées par le projet de loi.

**M. Tessier (Simon) :** Écoutez, je ne saurais pas vous répondre, il faudrait peut-être demander aux législateurs. Peut-être qu'au niveau légal, c'était impossible de faire des exclusions pour les pourvoies et les terrains de camping. Parce que je crois, honnêtement, que... du côté du ministère du Tourisme, je pense qu'on est en mesure d'acquiescer au fait que la classification des campings est différente de celle des autres résidences de tourisme et hôteliers, et je crois que leur intention au départ était effectivement véridique de ne pas nous toucher, de... pourquoi le refus au comité Lavoie. Je pense que leurs intentions étaient véridiques. Maintenant, pourquoi ils ont décidé d'aller de l'avant avec ça? Il faudrait leur poser la question.

**Mme Perry Mélançon :** On regardera ça en étude détaillée, s'il n'est pas trop tard pour faire quelque chose aussi, parce que, je veux dire, s'il n'y a pas d'incompréhension dans le milieu ou de... Je veux dire, dans le sens que s'il n'y a pas d'insatisfaction au même titre puis que vos arguments me semblent assez solides... Bref, on pourra revenir à ça.

Mais j'aurais une dernière question sur la question des projets pilotes. Avez-vous des craintes par rapport au fait que des particuliers pourraient s'improviser des campings durant les événements comme Saint-Tite avec... qui sont plus proches du lieu de l'événement? Là, vos sites seraient un peu boudés. Il n'y a pas quelque chose là-dedans qui pourrait être une problématique pour vous?

**M. Tessier (Simon) :** Bien, sans cibler... merci pour la question, sans cibler Saint-Tite comme tel, disons que le camping hors camping, c'est une préoccupation pour nous, surtout que, depuis 2020, il y en a eu beaucoup, de sites hors camping, qui ont poussé. Maintenant, on se demande, avec l'ouverture des frontières en 2022, est-ce qu'on va se trouver avec beaucoup de sites de disponibles par rapport à la demande. Alors, effectivement, c'est une préoccupation.

J'ai bon espoir que le ministère du Tourisme privilégie, au niveau des projets pilotes, les gens de l'industrie, mais, vous voyez, le côté des festivals, on souhaite déposer des projets pilotes à ce niveau-là, Camping Québec, pour faciliter l'enregistrement et faciliter certaines choses, faciliter aussi de combler les sites de camping aux alentours avant les sites des festivals. Alors, il y a plusieurs choses qu'on a en tête et qu'on aimerait amener de l'avant dans les projets pilotes.

**Mme Perry Mélançon :** Puis les terrains qui ne sont pas des campings à proprement parler, comme vous dites, puis qu'on voit que c'est une tendance, là, est-ce qu'il y aurait une façon de réglementer davantage à l'intérieur même de ce projet de loi là, ou on est ailleurs, là?

**M. Tessier (Simon) :** Bien, on aimerait bien. Ce qui est difficile avec les terrains de camping... nous, on entend les hôteliers parler d'Airbnb et des autres plateformes d'économie de partage ou collaborative, là, je déteste les deux termes, là, mais nous, les terrains de camping, la compétition à laquelle on doit faire face, c'est de la gratuité. Donc, ce n'est pas du tarif moins cher, c'est de la gratuité et un non-respect de toutes les réglementations. Il faut savoir qu'un terrain de camping doit faire affaire avec pratiquement sept, huit ministères, plusieurs lois, pour se conformer. Alors, effectivement, on aimerait, si ce n'est pas dans le cadre de la loi actuelle, que dans les projets pilotes, on puisse se soucier de la réalité des terrains de camping lorsqu'un projet va être déposé.

**Mme Perry Mélançon** : Merci. On va prendre tout ça en note pour la suite.

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Alors, merci, M. Tessier, c'est tout le temps que nous avons. Puis je tiens également à vous remercier pour votre bonne gestion du micro parce que, pour nous, ça nous a facilité, ici, le son. Alors, merci encore, M. Tessier.

Nous allons suspendre quelques instants pour donner la chance au prochain groupe de s'installer. Merci.

*(Suspension de la séance à 11 h 14)*

*(Reprise à 11 h 18)*

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Bonjour. Alors, nous accueillons M. Soucy et M. Constantin, de la Fédération québécoise des municipalités. Alors, je vous invite à vous présenter et, ensuite, à commencer votre exposé de 10 minutes.

### Fédération québécoise des municipalités (FQM)

**M. Soucy (Yvon)** : Oui. Bonjour, Mme la Présidente. Je me présente, Yvon Soucy, je suis le préfet de la MRC de Kamouraska puis également le premier vice-président de la Fédération québécoise des municipalités.

**M. Constantin (François)** : Bonjour, Mme la Présidente. Je m'appelle François Constantin, je suis conseiller à la direction des politiques à la FQM.

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Alors, qui commence l'exposé? Oui, M. Soucy.

**M. Soucy (Yvon)** : On peut y aller?

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Oui, allez-y.

• (11 h 20) •

**M. Soucy (Yvon)** : Merci beaucoup. Donc, Mme la Présidente, Mmes et MM. les députés, Mme la ministre, bonjour. Merci beaucoup de nous recevoir. Je tiens à vous exprimer nos remerciements de nous avoir invités à cette consultation très importante pour nos membres.

Donc, je me suis déjà présenté, mais vous me permettez d'excuser notre président, Jacques Demers, qui est à l'extérieur du Québec actuellement, qui ne pouvait malheureusement pas participer à la commission, mais c'est un sujet, là, qui l'intéresse vraiment, là. Je peux vous assurer qu'il aurait été présent si ça avait été possible pour lui.

Depuis sa fondation, en 1944, la Fédération québécoise des municipalités fait entendre la voix des régions du Québec. Convaincue que la force du nombre peut faire la différence, la FQM réunit plus de 1 000 membres, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Elle leur accorde une priorité absolue et défend avec détermination leurs intérêts politiques et économiques. Elle favorise l'autonomie municipale, travaille activement à accroître la vitalité des régions et offre un large éventail de services aux municipalités et aux municipalités régionales de comté.

En tant que porte-parole des régions du Québec, nous soulignons aujourd'hui plusieurs dispositions de ce projet de loi, des dispositions qui, selon nous, respectent l'autonomie municipale, augmentent les opportunités d'innovation pour les municipalités et appuieront les gouvernements de proximité dans l'application de leur réglementation.

Nous nous sommes principalement intéressés, Mme la Présidente, aux mesures de ce projet de loi qui visent à appuyer les municipalités dans l'encadrement de l'hébergement touristique. En effet, le projet de loi sur l'hébergement touristique vient modifier le système actuel bien au-delà des compétences du monde municipal. Nous laisserons donc aux organisations directement touchées par les autres modifications le soin de commenter.

Le premier point que nous devons souligner, Mme la Présidente, c'est la préservation des compétences municipales. Ce projet de loi, rappelons-le, fait suite au projet de loi n° 67 où la mobilisation sans précédent de plus de 800 municipalités et municipalités régionales de comté a permis de trouver une solution intéressante au problème que posait le retrait d'un pouvoir de zonage important pour les municipalités. Suite à notre intervention et aux modifications par le gouvernement du projet de loi, les compétences municipales en matière de gestion du territoire inscrites dans la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme ont été maintenues, et le droit des citoyens de s'exprimer a été préservé.

Selon les modifications apportées, un règlement déjà en vigueur ayant pour effet d'interdire la location à court terme d'une résidence principale demeurera en vigueur pour une période de deux ans suivant l'adoption de la loi. Pour que le règlement demeure en vigueur, celui-ci devra être soumis à la consultation des citoyens selon les étapes prévues aux lois applicables, une procédure bien connue des citoyens. Pour les municipalités qui n'auraient pas adopté une telle réglementation, il leur sera possible de le faire à la condition de mener une consultation préalable de la population des zones visées par l'interdiction de location des résidences principales selon les mêmes obligations de consultation établies pour ce type de règlement. De plus, le nombre de signatures au registre nécessaires à la tenue d'un référendum sur un projet de règlement interdisant la location à court terme d'une résidence principale a été diminué de moitié. Mme la Présidente, il est primordial que le projet de loi n° 100, à la fin de son étude par cette Assemblée, reconfirme la solution élaborée lors du projet de loi n° 67.

Le respect de l'autonomie municipale n'est cependant pas suffisant. Il est essentiel que les gouvernements de proximité aient tous les outils nécessaires pour assurer la quiétude des citoyens et gérer les problèmes qui découlent trop souvent de la location à court terme. Au cours des dernières années, plusieurs municipalités ont dû interdire la location à court terme en raison d'événements déplorables qui se sont déroulés dans des résidences louées souvent pour une seule journée. Plusieurs de nos membres ont vécu des épisodes difficiles. Les élus municipaux étant facilement accessibles, nombreux d'entre eux ont été interpellés lors de conflits entre voisins en raison d'un locataire qui ne respectait pas le milieu. Nous appuyons donc très favorablement l'ajout d'outils supplémentaires tels que la mesure permettant de retirer le permis à tout exploitant qui ne respecte pas la réglementation de la municipalité dans ce projet de loi. Ce nouveau pouvoir de la ministre du Tourisme aidera sans aucun doute les municipalités à encadrer l'hébergement collaboratif sur leurs territoires.

Nous voyons également d'un bon œil les mesures de soutien à l'innovation et les mesures d'allègement administratif annoncées dans le projet de loi. Sous l'ancienne réglementation, les différents paliers gouvernementaux étaient souvent en retard sur les nouvelles offres d'hébergement touristique. Les nouvelles méthodes d'enregistrement et l'obligation, pour les exploitants, d'effectuer une vérification auprès de la municipalité dès le début du processus devraient faciliter le suivi de l'offre réelle sur le terrain. De plus, en permettant entre autres la mise en place de projets pilotes, la nouvelle réglementation permettra au gouvernement et à l'industrie touristique d'améliorer les services à la population. Étant donné leur proximité, les municipalités sont les mieux placées pour assurer la quiétude et la qualité de vie des citoyens. Il est donc primordial que ces projets soient faits dans le respect des compétences municipales et en partenariat avec les gouvernements de proximité.

J'aimerais également vous rappeler qu'il sera particulièrement important de regarder l'application concrète de ces mesures sur le terrain. En effet, plusieurs de nos membres manquent de recours pour appliquer les différentes mesures déjà en place. Il sera donc important, lors de l'étude de ce projet de loi, mais également dans les mois qui suivront, de faciliter l'application de ces mesures sur le terrain et d'être à l'écoute de ce que vivent les différents partenaires impliqués.

En terminant, je tiens à remercier encore une fois la ministre, les porte-parole des partis d'opposition ainsi que l'ensemble des membres de cette commission. En tant que porte-parole de l'ensemble des régions, nous continuerons de travailler avec cette Assemblée afin de consolider le rôle des municipalités et de nous assurer que celles-ci ont les moyens de protéger la quiétude des citoyens et les quartiers où ils ont élu domicile. Nous sommes maintenant prêts, Mme la Présidente, à répondre aux questions des parlementaires.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci, M. Soucy. Nous allons donc, effectivement, commencer la période d'échange avec Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. M. Soucy, plaisir de vous revoir, M. Constantin, merci du travail que vous avez effectué pour le privilège des collègues de la commission ici aujourd'hui en marge du projet de loi n° 100.

Évidemment que les municipalités doivent être impliquées dans ce processus-là. Vous êtes un élément clé. Et, puisque vous êtes à la FQM, on parlait du fameux article 12 pour dénoncer des établissements d'hébergement touristique reconnus coupables, hein, vous en avez fait référence, M. Soucy, à des infractions à tout règlement municipal en matière de nuisance, entre autres, de bruit exagéré, de salubrité ou de sécurité. L'article 12 vous rassure, là-dedans, pour donner aux municipalités tous les outils nécessaires pour que ces éléments-là ne se reproduisent plus au Québec en termes de nuisance, de salubrité puis de sécurité?

**M. Soucy (Yvon) :** Oui, absolument, Mme la ministre. Donc, ça répond à nos attentes, aux attentes également de nos membres. Là-dessus, je vous dirais, bon, par contre... puis je le disais dans mon allocution, les prochains mois, on verra également dans l'application concrète, là, comment ces mesures-là seront efficaces. Puis, bien, je vous dirais que ça dépendra certainement aussi des ressources que le ministère voudra bien mettre, là, à l'application de ces mesures-là. Mais, effectivement, là, si une municipalité constate une infraction à certains règlements municipaux, souvent, ce sont les règlements de nuisance, là, dans ces cas-là, bien, de pouvoir agir, là, auprès de la ministre, là, pour demander la suspension ou la révocation du permis, là, ça répond à nos attentes.

**Mme Proulx (Berthier) :** L'élargissement des pouvoirs de refus, de suspension, d'annulation, d'enregistrement, d'autres types de résidence que la résidence principale, là, on comprend bien que la résidence, elle opère uniquement, présentement, sous un numéro d'enregistrement, il n'y a pas de visite, évidemment, de classificateurs et de la CITQ, ça va clairement mieux outiller les municipalités pour les nuisances également, là?

**M. Soucy (Yvon) :** Oui, effectivement, puis, bien, je laisserais peut-être... Parce qu'en fait c'est un volet sur lequel je me suis moins penché, là. Comme je vous le disais au départ, j'ai accepté de remplacer mon collègue. Je laisserais peut-être François, là, répondre à cette question-là si vous le permettez, Mme la Présidente.

**M. Constantin (François) :** Oui, donc, évidemment, c'est quelque chose qui est très positif pour nous et nos membres. Comme M. Soucy l'a dit dans son allocution d'ouverture, on a souvent manqué de recours. C'étaient des processus compliqués. Maintenant, c'est une bonne nouvelle d'avoir un nouveau pouvoir, un élargissement qui va pouvoir faciliter, là, le suivi des dossiers, mais également, là, de faire avancer les dossiers des municipalités sans... disons, avec un processus bien établi, là. Donc, ça, c'est très positif pour nous.

**Mme Proulx (Berthier) :** Revenons sur le fameux 45 jours. Je ne sais pas si je m'adresse à vous, M. Soucy ou à M. Constantin, mais sachez que les deux, là, vous pouvez évidemment répondre, ou si vous savez des éléments complémentaires à ajouter à l'autre, n'hésitez surtout pas. Le projet de loi propose évidemment de simplifier tout le processus, là, d'émission d'enregistrements pour la municipalité, entre autres, en retirant le 45 jours. La Ville de Québec jugeait que le 45 jours étaient tout à fait possible pour elle, que ça lui convenait, qu'il n'avait pas lieu de le changer. Par contre, je demandais à la Ville de Québec si des municipalités qui ont moins de ressources, on le comprend, là, que la Ville de Québec... c'est peut-être plus difficile pour eux de répondre dans une période de 45 jours. Est-ce que vous êtes à l'aise avec la proposition dans le projet de loi n° 100 de voir, d'abord et avant tout, si la municipalité consent un permis d'exploitation, puis qu'après ça, bien, ça rentre au ministère du Tourisme et qu'on procède, plutôt que de faire l'inverse, là?

• (11 h 30) •

**M. Soucy (Yvon) :** Écoutez, nous on voit ça vraiment d'un bon oeil. Ça peut faire en sorte, également, d'éviter des situations qui pourraient être conflictuelles. Lorsque tout est clair au départ, lorsque le citoyen qui a un projet, bon, s'assure auprès de la municipalité que c'est conforme à la réglementation municipale, nous on voit ça vraiment d'un bon oeil. Puis, pour ce qui est de l'abolition du délai de 45 jours, on n'a pas de problème avec ça. Je vous dirais même, écoutez, on a l'habitude, là. Nos services d'inspection ont l'habitude de répondre, ça fait partie de leur quotidien, à des demandes de citoyens, bon, pour toutes sortes de conformités à la réglementation municipale. On le fait toujours de façon diligente. Moi, je peux vous dire ici, à la MRC de Kamouraska, nous avons, bon, pour ramener ça à une échelle que je connais davantage, un service regroupé en inspection, puis, écoutez, nos inspecteurs répondent, là, de façon diligente, aux demandes. Donc, on ne voit pas de problème avec ça, Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, M. Soucy. Également, lors de sa présence à la commission hier, la ville de Québec a laissé sous-entendre que, s'il y avait des infractions municipales, que la ville aimerait peut-être pouvoir contempler la possibilité d'appliquer les dispositions pénales prévues dans le projet de loi. Est-ce que des municipalités, on va prendre Kamouraska, là, puisque vous y faites référence, est-ce que Kamouraska serait bien outillée pour faire appliquer des dispositions pénales, selon vous?

**M. Soucy (Yvon) :** Bien, nous, on n'avait pas de problème avec ce qui est prévu dans le projet de loi, là. Pour les pouvoirs d'inspection à Revenu Québec, là, ça nous allait, là. Donc, à moins que François veuille rajouter quelque chose, mais, selon moi, là, on n'avait pas de revendication à ce niveau-là.

**M. Constantin (François) :** Non. Comme M. Soucy vient de le dire, on est très à l'aise avec la façon de centraliser le pouvoir à Revenu Québec pour beaucoup de nos membres, mais nos membres, évidemment, ils n'ont pas les ressources que la ville de Québec a. Donc, pour nous, évidemment, c'est une bonne solution, là.

**Mme Proulx (Berthier) :** Rappelez juste, pour les besoins de la commission, combien de municipalités vous représentez et quel est le volume de population pour, justement, là, le fameux... Allez-y.

**M. Soucy (Yvon) :** Oui. Eh bien, on représente 1 000 municipalités, municipalités régionales de comté, là, de diverses tailles, mais on représente principalement les petites et moyennes municipalités, l'ensemble des MRC du Québec également. Puis, pour la population, bien, écoutez, ça dépend un peu des calculs qu'on fait. Vous comprenez qu'il y a plusieurs municipalités qui sont membres des deux associations, mais c'est environ peut-être 4 millions, là, je ne sais pas si j'ai encore le chiffre exact, mais on représente quand même une bonne partie de la population.

**Mme Proulx (Berthier) :** Donc, pour... je ne veux pas généraliser non plus, là, mais pour bon nombre de municipalités que vous représentez au sein de la FQM, ça serait difficile pour eux et elles de faire appliquer des dispositions pénales, tel que le souhaite la ville de Québec. Je comprends bien ça?

**M. Soucy (Yvon) :** Oui, absolument, là, pour... Je comprends que la ville de Québec a peut-être, en fait, des attentes très différentes en vertu de moyens qu'ils ont qui ne sont pas les mêmes que les nôtres, mais effectivement, pour la taille de nos municipalités, là, que ce soit Revenu Québec, ça nous convient.

**Mme Proulx (Berthier) :** Est-ce que l'ensemble du projet de loi, ça vient, pour vous, améliorer, faciliter l'encadrement d'hébergement touristique pour les municipalités? Puis est-ce que ça lui donne surtout des outils supplémentaires pour combattre l'hébergement illégal? Vous en avez fait mention rapidement, M. Soucy, d'entrée de jeu.

**M. Soucy (Yvon) :** Bien oui, certainement, là. C'est une grande avancée par rapport à ce qui était prévu ou n'était pas prévu au projet de loi n° 67, donc on est très satisfaits à ce niveau-là. Puis, bien, écoutez, en ce qui concerne est-ce que ça va aider à prévenir l'hébergement illégal, bon, comme je l'ai mentionné dans mon allocution, comme je l'ai dit également en réponse à vos questions, vraiment, on va le voir à l'usage, mais nous, on est quand même confiants, le processus est simplifié. C'est quand même assez simple, là, pour les gens qui voudraient s'y inscrire de le faire. On apprécie beaucoup, également, là, d'avoir accès à la plateforme et aux données en temps réel, là, donc, je pense, c'est une bonne façon, pour les municipalités, également, de s'assurer que tout est conforme. Donc, oui, Mme la ministre, on voit ça d'un bon oeil.

**Mme Proulx (Berthier) :** Dernière question pour vous, messieurs. Vous en avez rapidement mentionné dans votre mot d'introduction, M. Soucy, l'article 23, là, qui permettrait à la ministre d'élaborer et de mettre en oeuvre des projets pilotes pour étudier, améliorer, définir des nouvelles formes, d'innover. Je fais pas mal la tournée des régions, là, depuis trois ans, j'y retourne encore en fin de semaine. Il y a certaines municipalités au Québec, qui ont des enjeux de disponibilité et d'hébergement touristique, puis évidemment qui souhaitent accueillir non seulement les meilleurs touristes au monde, c'est-à-dire des Québécois, mais également des touristes internationaux quand le temps sera venu, c'est-à-dire le 7 septembre prochain.

Est-ce que cette... Est-ce que les municipalités, selon vous, seraient tentées de proposer des projets comme ceux-là, des projets pilotes comme ceux-là, M. Soucy?

**M. Soucy (Yvon) :** Bien, moi, je pense que oui, là. Puis, bon, il y a des municipalités où... qui ont certaines réalités, avec des événements majeurs qui se déroulent, par exemple, sur une très courte période. Donc, ça peut être une très belle alternative, là. Puis sans avoir, là, d'exemple précis, moi, je suis convaincu, là, que nos membres, là, vont être partants pour des projets pilotes. Puis, comme on le disait également dans la lecture du mémoire, bien, on aimerait évidemment être impliqués, là, à ces projets pilotes là, puis... Donc, oui.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci beaucoup, M. Soucy, M. Constantin. C'est tout pour moi, Mme la Présidente. Alors, s'il reste du temps, tel que discuté, on pourra le consentir aux collègues.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci. Alors, nous poursuivons l'échange avec la députée de Jeanne-Mance—Viger.

**Mme Rotiroti :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Soucy. Bonjour, M. Constantin. Bienvenue à la commission. Merci d'être là.

Écoutez, je pense que vous avez répondu à plusieurs questions de la ministre concernant le volet qui touche, entre autres, les municipalités. Mais j'aimerais ça, pour la compréhension de tous, là, pouvoir être capable de vous poser certaines questions sur la réglementation sur l'hébergement collaboratif, et tout ça.

Alors, dans le projet de loi, si on saisit bien l'enjeu, là, si une municipalité s'est dotée d'une réglementation sur l'hébergement collaboratif avant 2021, y est compris des dispositions qui interdisent dans certains quartiers ou au-delà d'un certain nombre d'unités, cette réglementation locale cesserait d'être en vigueur en 2023, évidemment, avec l'adoption de la loi, pour être remplacée par une réglementation provinciale, uniforme, qui serait moins contraignante. Est-ce que vous avez cette compréhension-là?

**M. Soucy (Yvon) :** Oui, mais, si je comprends bien, également, avec la possibilité, pour une municipalité, suite à un processus de consultation auprès des citoyens puis au processus référendaire, de continuer à l'interdire. Donc, c'est bien ça. Je ne sais pas si François veut rajouter, là, mais c'est ma compréhension.

**Mme Rotiroti :** Permettez, M. Soucy, la façon que... ma compréhension de ça, c'est que ceux qui ont eu, dans leur aménagement, leur zonage, qui ont un plan d'urbanisme qui comprend le volet d'hébergement collaboratif avant 2021, seraient... une fois que la loi est adoptée, à ce moment-là, ça serait juridiction provinciale à ce moment-là. Si, dans le cas où est-ce qu'une municipalité n'aurait pas un schéma ou n'aurait pas cette, comment on peut dire, réglementation-là d'ici 2023, il pourrait l'obtenir avec la voie d'un référendum.

**M. Soucy (Yvon) :** C'est ce que je comprends. Mais oui, François, vas-y.

**M. Constantin (François) :** Donc, oui. Nous, la solution qui a été trouvée dans le 67, que vous êtes en train de discuter, qui a été reproduite intégralement, on était favorables. Ça a été même, en partie, une de nos recommandations, là, durant l'étude du projet de loi n° 67, d'impliquer les citoyens par un référendum pour s'assurer que les réglementations en place, mais également celles qui voudraient être mises en place, puissent être mises en place. Donc, c'est quelque chose qu'on est favorables.

Évidemment, ça ne doit pas être... Ce qui a été entendu lors du projet de loi n° 67 ne doit pas être modifié ou changé lors de l'étude du projet de loi n° 100, selon nous.

**Mme Rotiroti :** Ça fait que vous trouvez que qu'est-ce que nous avons discuté, adopté, dans le p.l. n° 67, est bien reflété dans les mesures proposées par la ministre dans le projet de loi?

**M. Constantin (François) :** C'est une copie exacte de ce qui avait été mis dans le projet de loi n° 67. Et, si ce n'est pas le cas, on va devoir se rasseoir, mais, selon notre compréhension, c'est exactement ce qui était dans le projet de loi n° 67.

• (11 h 40) •

**Mme Rotiroti :** Parfait. Merci. Pour suspendre ou annuler un enregistrement, on voit très bien que la municipalité, elle, au niveau de sa juridiction auprès de la ministre, ça serait des enjeux de salubrité et sécurité, mais pas pour... C'est les deux facteurs principaux où est-ce que la municipalité aurait un mot à dire. Est-ce que vous trouvez que c'est suffisant? Est-ce qu'il y a quelque chose que vous voudriez rajouter dans ces critères-là? Et est-ce que ça répond bien aux préoccupations et les demandes que vous avez par rapport à vos membres?

**M. Constantin (François) :** Oui. Bien, écoutez, souvent, là, les plaintes qu'on va entendre, là, ce sont des plaintes relatives au règlement de nuisance, bon, principalement du bruit. Puis donc d'avoir la possibilité, lorsque l'on constate une infraction à une réglementation municipale puis, bon, vous l'avez dit, salubrité, nuisance, mais c'est souvent des nuisances, de pouvoir s'adresser à la ministre puis de demander, là, que, bon, le processus prévu à l'article 12 s'applique, là, pour nous, c'est... ça nous convient parfaitement.

**Mme Rotiroti :** O.K. Est-ce que j'ai bien compris que vous serez d'accord avec l'abolition du 45 jours?

**M. Constantin (François) :** Oui. On n'a pas de problème avec l'abolition du 45 jours. On voit d'un bon oeil, comme je le disais tantôt, également, là, qu'en amont, là, que les municipalités soient saisies en premier lieu, là, de la demande, qu'on puisse attester de la conformité, bon. Sur la façon de le faire, là, on est ouverts à toutes les propositions que le gouvernement, là, pourra amener, là, je pense. Ça, là-dessus, on a de l'ouverture.

Puis, bon, sur la diligence, là, on n'a pas de problème, également, là. Comme je le disais, ce sont... nos services d'inspection répondent quotidiennement à de nombreuses questions, là, sur la conformité d'un projet au règlement de l'urbanisme, aux règlements municipaux, ainsi de suite. Donc, on ne voit pas de problème avec ça.

**Mme Rotiroti :** O.K. Merci. La ministre faisait référence, dans ses questions par rapport à la ville de Québec, concernant tout le volet des amendes, en voulant garder cet aspect-là... de gérer cet aspect-là. Vous, vous semblez dire que vos... parce que vous représentez majoritairement des municipalités un petit peu plus petites, de taille plus petite, que vous êtes d'accord que ça soit géré par Revenu Québec, que vous n'avez pas d'enjeu avec ça. Pensez-vous qu'on pourrait regarder d'une manière différente, c'est-à-dire... de tout l'aspect des amendes, et tout ça? Si les petites villes auraient la gestion de ça, ça ne leur amènerait pas plus de revenus à la fin de tout ça ou c'est parce qu'ils n'ont pas la main-d'oeuvre pour être capables d'assumer cette charge-là?

**M. Soucy (Yvon) :** Écoutez, je peux comprendre que la ville de Québec ait des revendications par rapport à ça, là, pour des raisons qui lui appartiennent. En ce qui nous concerne, là, bon, on n'a pas été interpellés par nos membres. En fait, nos membres n'avaient pas d'objection, là. Puis, pour nous, que ce soit Revenu Québec qui le fasse, là, on n'avait pas de problème avec ça. Est-ce que... Bon, est-ce que la seule raison est la taille de la municipalité? Je n'en suis pas sûr, là, mais il n'y avait pas de problème. Ça n'a pas été soulevé, disons, dans nos débats entre nous, là.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Pour moi, ça fait le tour, Mme la Présidente. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci. Nous poursuivons l'échange, la période d'échange, avec la députée de Gaspé.

**Mme Perry Mélançon :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. le préfet, M. Constantin. C'est un plaisir de vous rencontrer. J'ai justement plusieurs petites, moyennes municipalités dans mon comté, comme vous le savez. Et je me demandais si, parmi vos membres, les municipalités sont plus en faveur, favorables ou défavorables, finalement, au développement de l'hébergement collaboratif, et surtout pour ce qui est des résidences secondaires.

**M. Soucy (Yvon) :** Bien, écoutez, je pense que les municipalités ne sont pas contre, tout en autant, là, qu'elles aient les moyens, là, de... Bon, vous le savez, je le disais dans la présentation, on est les élus qui sont souvent, là, les premiers interpellés par les citoyens. Les conflits d'usage, là, ou de voisinage, on les connaît. On le sait, lorsqu'un projet est amené dans une municipalité, bon, souvent, là, on a une bonne impression, est-ce que ça va créer un conflit de voisinage. Donc, on est souvent les mieux placés, là, pour juger.

Donc, si on a le moyen, là, toujours, de contrôler, sur notre territoire, par un zonage adéquat les projets d'hébergement collaboratif, nous, on est en faveur. Puis d'ailleurs c'est ce qu'on a fait dans le passé. Pour les résidences principales, donc c'est l'inquiétude qu'on avait, de perdre le contrôle. Vous savez, on a des citoyens qui vont s'installer, pour leur retraite ou, peu importe, là, près d'un cours d'eau, puis qui ont imaginé, là, une vie paisible, puis c'est leur résidence principale. Puis, tout d'un coup, bien, leur voisin, qui avait également une résidence principale, commence à la louer. Puis, bon, il y a des fêtes qui ont lieu, des choses comme ça. Puis finalement il n'y en a plus, de tranquillité, puis de quiétude dans le voisinage. Donc, c'était l'inquiétude qu'on avait, lors du dépôt du p.l. n° 67, puis ça a très bien été entendu, puis ça a été très bien répondu actuellement.

Donc, moi, je pense que les municipalités doivent garder le moyen de contrôler les usages sur leur territoire. Puis, de cette façon-là, actuellement, on prévient beaucoup les conflits.

**Mme Perry Mélançon :** Donc, pas nécessairement besoin de renforcer, dans la loi, là, la question de résidence secondaire commerciale, là. C'est moins un enjeu pour les petites municipalités, quoique certaines qui sont plus touristiques vivent, là, une hausse des prix des maisons. Ils tentent d'avoir des gens qui sont établis à l'année. Bon, je pense à Percé, qui a déjà passé son règlement, justement. Donc là, on n'est pas nécessairement dans une demande, là, de... On veut qu'il y ait une certaine autonomie puis que les municipalités puissent le faire.

Puis, pour ce qui est de l'abolition... de l'interdiction, en fait, de le permettre à des résidences principales, je crois, là, dans le... il faudrait que je refouille ça, mais ça, vous êtes corrects aussi avec l'interdiction de l'interdire, finalement, dans une résidence principale.

**M. Soucy (Yvon) :** Avec ce qui est amené actuellement, puis, si ça demeure jusqu'à la fin, ça répond à nos attentes. Puis vous venez de le dire, là, les municipalités — bon, Percé est un exemple, là — les municipalités où il y a des problèmes ont la possibilité de régler, puis elles le font. Donc, nous, c'est effectivement de préserver l'autonomie municipale puis, dans ce cas-là, ça va bien, là.

**Mme Perry Mélançon :** Pour ce qui est de la question du zonage, si, par exemple, là, une ville modifie le zonage, est-ce que ça permet, justement... Est-ce qu'une entreprise ou un établissement d'hébergement touristique perd son droit directement? Est-ce que tout ça, c'est bien expliqué dans la loi? Pour vous, c'est clair?

**M. Soucy (Yvon) :** Je vais laisser... C'est quand même plus technique, là, je vais laisser mon collègue répondre, s'il peut, là.

**M. Constantin (François) :** De la façon que ça a été amené dans le projet de loi puis dans le projet de loi n° 67, ça a été vraiment de... D'un côté, on trouve que ça a été une solution intéressante, ça répond à nos besoins. Est-ce qu'on peut toujours clarifier les choses? Certainement. Mais, pour nous, comment c'est écrit, comment ça a été... la solution qui a été trouvée dans le 67 nous convient parfaitement, là. C'est ce qui a été présenté à nos membres, et on est d'accord avec le gouvernement là-dessus.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** ...

**Mme Perry Mélançon :** Trois secondes?

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Minutes.

**Une voix :** ...

**Mme Perry Mélançon :** C'est gentil. Bien, pour ce qui est du... On a parlé de toutes les procédures administratives, puis je pense que ça a été, quand même, bien répondu avec ma collègue de Jeanne-Mance—Viger. Que ce soit fait... D'abord, vous êtes... vous êtes concernés d'abord, et non pas ensuite, là, quand la demande est faite pour un nouveau... une nouvelle déclaration d'établissement touristique. Donc, tout ça, vous êtes à l'aise avec le processus qui est proposé?

**M. Soucy (Yvon) :** Oui, absolument, absolument. Puis, comme je le disais, ça peut éviter des situations conflictuelles, de la frustration, même, de certains propriétaires. Donc, c'est clair au départ, puis il n'y a pas de fausses attentes qui sont créées. Donc, oui, c'est une bonne chose pour nous.

**Mme Perry Mélançon :** Puis là je pense que ça a déjà été répondu, mais j'étais peut-être un peu déconcentrée. Tout ce qui est de la question des inspections, que ce soit fait par Revenu Québec, tout ça, que ce ne soit pas, là, géré par les deux paliers, c'est ce que vous souhaitez?

**M. Soucy (Yvon) :** Bien, en fait, ça nous convient, là. Comme je le disais, il n'y avait pas d'attentes particulières, par rapport à nos membres là-dessus, pour Revenu Québec. Pour nous, ça allait, là. On peut comprendre que, pour d'autres, ça soit différent, mais, pour nous, ça convenait.

**Mme Perry Mélançon :** Très bien. Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci. Merci, M. Soucy, M. Constantin. C'est tout le temps que nous avons avec vous. Alors, merci encore de votre collaboration et de votre contribution à la commission.

Alors, nous ajournons... Non. Nous suspendons les travaux jusqu'à 14 heures. Alors, je vous souhaite un bon appétit.

*(Suspension de la séance à 11 h 50)*

*(Reprise à 13 h 58)*

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, bonjour. La Commission de l'économie et du travail reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 100, Loi sur l'hébergement touristique. Cet après-midi, nous entendrons les organismes suivants : l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et l'Association Hôtellerie Québec.

Alors, nous avons déjà le premier groupe avec nous. De l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, nous avons M. Soucy et M. Dubé. Alors, je vous invite à vous présenter et, ensuite, à commencer immédiatement votre exposé de 10 minutes.

### Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ)

**M. Soucy (Martin) :** Merci, Mme la Présidente. Donc, je me présente, Martin Soucy, président-directeur général de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Je suis accompagné de M. Dubé, qui est directeur principal de l'engagement de l'industrie et communications à l'alliance. Alors, membres de la commission, Mme la ministre, nous vous saluons et nous vous remercions sincèrement de nous accueillir aujourd'hui pour les travaux que vous réalisez.

Permettez-moi de présenter l'alliance d'entrée de jeu. Depuis maintenant cinq ans, elle est le porte-voix provincial de 10 000 entreprises réunies au sein de 40 associations touristiques. Son conseil d'administration est élu démocratiquement par l'industrie, tous secteurs confondus, et est majoritairement composé d'entrepreneurs de notre secteur économique. Notre regroupement d'affaires fonde son action sur les intérêts collectifs de l'industrie dans un engagement ferme à faire évoluer les façons de faire au bénéfice des entreprises, travailleurs et communautés du Québec. Depuis 2016, l'alliance est également mandataire du ministère du Tourisme pour assurer la mise en marché de la destination sur les marchés québécois, canadiens et internationaux dans le cadre d'un partenariat novateur.

• (14 heures) •

Alors, d'entrée de jeu, nous constatons que le projet de loi propose des allègements réglementaires et des simplifications administratives. L'alliance exprime aujourd'hui son soutien aux propositions du projet de loi n° 100, notamment en ce qui concerne, donc, les allègements réglementaires pour les entreprises et les simplifications administratives, ce que nous avons recommandé historiquement, ainsi que l'encadrement des activités d'hébergement par l'enregistrement obligatoire et ses diverses dispositions pour freiner l'hébergement illégal et supporter les municipalités.

D'autre part, le projet de loi mettrait un terme à l'obligation légale pour une entreprise d'hébergement touristique d'être classifiée. C'est l'élément du projet de loi n° 100 qui attise le plus les passions, comme on a pu l'écouter nous-mêmes dans les derniers jours. Alors, vous constaterez, d'ailleurs, à la lecture de notre mémoire, que l'alliance présente une position qui est nuancée et ouverte sur cette question. Il faut admettre que nos membres sont actuellement partagés. Bien que nous n'ayons pas participé aux travaux du comité sur la modernisation et la classification, nous souhaitons tout de même émettre un éclairage qui sera, nous l'espérons, contributif.

Revenons d'abord sur les perspectives relatives au tourisme dans les prochaines années. Nous évoluons dans un environnement hautement concurrentiel qui le sera encore plus au sortir de la pandémie. Pour continuer à contribuer à l'économie des villes et des régions, il est impératif que le Québec consolide et développe sa position concurrentielle. Nous devons continuer d'innover dans le développement durable d'expériences, offrir l'assurance aux voyageurs que notre offre de services est sécuritaire dans le contexte et à assurer la qualité tout au long du parcours du voyageur.

À cet égard, et pour y contribuer, je souligne au passage la vision inspirante proposée par la ministre Caroline Proulx de faire du Québec un chef de file en matière de tourisme durable et responsable. C'est un positionnement important pour l'avenir.

Le tourisme sera en constante évolution et les voyageurs d'ici et d'ailleurs dans le monde continueront à chercher les expériences les plus marquantes possible. Ces consommateurs sont plus exigeants, il faut le savoir, que jamais, et plus expérimentés, et ils sont informés.

De la promesse que nous... dans notre promotion collective et individuelle, de la qualité de l'information que nous diffusons aux voyageurs lors de la préparation de son séjour à la livraison concrète de cette promesse par les prestations de services des entreprises lors de la visite et puis la gestion des commentaires suite à leur séjour, nous partageons tous, au sein de notre industrie, une responsabilité à ces égards. Pour plusieurs motifs, les programmes de classification, s'ils sont pertinents, adaptés et agiles, donc performants, peuvent constituer des outils contribuant à soutenir l'industrie à relever ses défis, tant en termes d'information des clientèles que de soutien à la gestion de la qualité et au développement de l'offre.

Au Québec, le système de classification obligatoire de l'hébergement a permis d'établir ces fondations dans les dernières années. Aujourd'hui, il comporte des lacunes, tout particulièrement en hôtellerie, et le gouvernement propose d'adopter une autre approche. Pour nous, la question n'est pas de savoir si nous devons ou pas maintenir les programmes de classification, la question est de savoir comment nous devons les administrer dans l'avenir pour soutenir la position concurrentielle du Québec.

Pour contribuer à la réflexion, notre mémoire s'appuie sur un sondage visant à apprécier la perspective des voyageurs, qui sont au centre de toutes les réflexions que nous avons réalisées depuis la création de l'alliance, sur un étalonnage comparatif pour mieux comprendre le fonctionnement des systèmes de classification et un échange avec certains partenaires de l'alliance qui sont touchés par les modifications proposées.

Alors, comme mon collègue Frédéric a supervisé les étapes des bases de notre mémoire, je lui cède la parole afin qu'il vous résume les constats qui se dégagent.

**M. Dubé (Frédéric) :** Merci, Martin. Mme la Présidente, membres de la commission, bonjour. En ce qui concerne nos recherches pour comprendre ce qui se fait ailleurs, certaines provinces canadiennes et plusieurs autres pays dans le monde ont mis en place un système de classification qui vise à assurer des standards de qualité dans leurs établissements d'hébergement touristique. Les caractéristiques peuvent varier, certes, mais la base demeure similaire, c'est-à-dire qu'elle mesure la présence ou l'absence d'éléments, la qualité des éléments, la propreté et la qualité de certains services.

Vous l'avez entendu dans les deux derniers jours, et c'est ce qui se dégage de nos échanges avec les membres et partenaires, le programme gouvernemental de classification obligatoire concurrence difficilement avec l'instantanéité

des plateformes numériques, l'abondance de l'information qui en découle et l'évolution rapide des tendances dans le milieu de l'hébergement.

Aussi, et sans surprise, les membres de l'industrie qui appuient les modifications proposées au système de classification obligatoire, au regard d'une réduction des tâches administratives et d'une réduction des coûts liés à la classification, considèrent également qu'un programme volontaire sous gestion privée pourrait permettre plus d'agilité et une meilleure adaptation aux tendances touristiques. Toutefois, certaines appréhensions provenant du milieu s'appuient sur la crainte de perte d'une norme objective d'évaluation, du risque de perte de reconnaissance ou de crédibilité, du risque de dégradation de la qualité et de l'offre d'hébergement touristique et l'appréhension de voir se multiplier les systèmes alternatifs volontaires. Ces éléments seront donc importants à considérer pour la suite.

Cela dit, et pour recentrer notre intervention dans la perspective du client, voici certaines observations que nous avons pu tirer d'un sondage omnibus, mené auprès d'un échantillon représentatif de la population québécoise, que nous avons commandé de la firme Léger. Les principaux constats qui se dégagent sont les suivants.

Tout d'abord, le sondage nous révèle qu'une importante partie de la population ne connaît pas bien l'objectif du programme de classification actuel, alors que plus de 80 % de ceux-ci croient que le système vise d'abord et avant tout l'évaluation de la qualité des services offerts plutôt que la diversité de ceux-ci. Reconnaissons toutefois l'universalité d'une gradation d'une à cinq étoiles, qui représente une référence simple à interpréter pour la population, et donc un gage de ce qui est mieux.

Aussi, au moment de faire une réservation, ceux qui utilisent le système de classification, soit 62 % des répondants, considèrent qu'il s'agit d'un critère de choix important lorsqu'ils procèdent à la réservation d'un hôtel, à 79 %, d'une résidence de tourisme, à 61 %. Par contre, il est moins important pour la réservation en pourvoirie, à 36 %, ou pour un terrain de camping, à 32 %.

Par ailleurs, lorsque ce même groupe est interrogé quant au critère de choix le plus important lorsqu'il effectue une réservation, toutes catégories d'hébergement confondues, ce sont les avis et commentaires en ligne des autres voyageurs, à 72 %, suivi des avis et commentaires de parents et amis, à 48 %, qui ressortent, alors que le programme de classification arrive en troisième, à 41 %.

Ceci étant dit, et lorsqu'on s'attarde plus spécifiquement au groupe des 18-34 ans, il est intéressant de constater que c'est 87 % de ceux-ci qui se concentrent d'abord et avant tout sur les avis et commentaires en ligne des autres voyageurs tout en étant tout de même plus du tiers à considérer le système de classification.

En résumé, il est possible d'en dégager que le programme de classification, bien que mécompris, demeure utilisé par les Québécois qui le connaissent, mais qu'aujourd'hui il n'est pas le facteur principal lié à la prise de décision lorsqu'il est temps de réserver, ce qui est d'autant plus vrai pour nos clientèles actuellement en développement. Sur ce, Martin, je te recède la parole.

**M. Soucy (Martin) :** Merci, Frédéric. Dans un contexte de grande compétitivité des marchés et l'évolution constante des préférences des consommateurs, nous avons l'opportunité de travailler ensemble à offrir davantage de clarté pour le voyageur, plus de capacité d'innovation pour les entreprises, et ce, sans remettre en question la qualité de l'offre d'hébergement au Québec. Revenons à nos fondements et plaçons le voyageur au coeur de cette réflexion.

Bien que le projet de loi propose en quelque sorte l'abolition de l'obligation légale de la classification de l'hébergement touristique, nous soulignons qu'il permet également de mettre en oeuvre les projets pilotes dans le but d'étudier, d'améliorer et de définir des normes applicables en matière d'hébergement touristique ou pour expérimenter et innover en cette matière. Il confèrera... également, il confèrerait à la ministre le pouvoir de reconnaître des organismes offrant un service d'évaluation de la qualité de l'offre d'hébergement, un élément que nous jugeons essentiel au succès de la démarche en cours.

À ce stade, les intentions sont là, la suite n'est pas encore concrète car elle n'a pas été imaginée. Nous soulignons toutefois au passage qu'il n'est pas souhaitable de remettre notre sort exclusivement entre les mains des seuls commentaires des voyageurs. Nous portons, comme industrie, une responsabilité à cet égard, tout est une question d'équilibre.

Sur la base de nos réflexions et après avoir analysé quelques modèles de classification des établissements d'hébergement, à titre d'exemple, nous portons à votre attention la classification Qualmark utilisée en Nouvelle-Zélande. Cette approche peut servir d'inspiration pour le développement d'un modèle innovant s'appuyant sur une vision d'avenir qui prend en compte les avis des consommateurs et préserve les normes de qualité reconnues et partagées. C'est à savoir que c'est un programme volontaire. Il ne s'agit pas de copier ce programme, mais bien de s'en inspirer et de retenir ce que nous faisons de bien au Québec, parce qu'il y a des choses qu'on fait bien dans les programmes actuels, et d'appeler les joueurs clés à la réflexion, sur la base de notre capacité d'innovation maintes fois reconnue par le monde. Le succès de cette démarche reposerait alors sur la capacité de convaincre les entreprises touristique que l'adhésion volontaire est une bonne affaire... est une bonne chose pour leurs affaires, c'est-à-dire générer du revenu.

Nous devrions également être plus performants dans la promotion de ce que représente ce programme innovant auprès des consommateurs pour créer une véritable valeur pour les consommateurs. Il pourrait venir en complément des autres sources d'information et continuer à soutenir la qualité de l'offre pour offrir des repères aux entreprises, et ce, à un coût raisonnable pour elles, peu importe où elles se situent sur le territoire québécois.

Nous avons réussi, comme industrie, et en collaboration avec le gouvernement, à revoir le modèle de la promotion du Québec, il y a cinq ans, pour le rendre plus performant. Nous pouvons très certainement réussir à relever d'autres défis, donc ce défi, dans la question qui nous occupe.

Le statu quo, pour nous, n'est pas une option aux termes des travaux de cette commission, et, quelle qu'en soit l'issue, l'alliance doit être activement impliquée. Notre expertise nous amène une compréhension globale de l'industrie

et du comportement du consommateur et de la promotion que nous souhaitons mettre à profit dans le développement de la position concurrentielle du Québec afin que nous puissions générer des revenus et de l'économie dans l'ensemble des régions.

Mme la Présidente, Mme la ministre, chers membres de cette commission, nous vous remercions de votre écoute et de l'attention portée au contenu de notre mémoire.

• (14 h 10) •

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci pour votre exposé. Nous allons commencer la période d'échange avec Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, Mme la Présidente. M. Soucy, M. Dubé, Martin, Fred, un plaisir de vous revoir. Merci pour le travail de qualité que vous nous avez présenté.

Martin, je vais commencer avec vous. Vous avez plus de 20 ans d'expérience dans l'industrie touristique, de façon complimenteruse, vous êtes un vieux routier — ça se veut un compliment. Parlez-moi de l'évolution des comportements d'achat, mettons, dans les 20 dernières années, Martin. Comment est-ce que ça a changé? Et vous êtes un observateur à l'international, là, vous êtes... vous faites la promotion du Québec à l'inter, donc il y a nécessairement des observations que vous faites également à l'inter pour s'assurer que la promotion du Québec soit aussi forte, et sinon meilleure, que ceux à l'étranger. C'est quoi, l'évolution des comportements d'achat dans les 20 dernières années?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, l'élément le plus majeur, Mme la ministre, c'est naturellement l'avènement du numérique et des sources d'information dans le parcours d'un voyageur. À une certaine époque, la publicité traditionnelle nous a aidés, puis c'était le moyen qui était disponible. Aujourd'hui, le consommateur va entrer en contact de façon numérique, que ce soit avec les entreprises, les sites de destination ou les plateformes qu'on utilise dans tous les jours, mais comme, par exemple Google et autres, entre en contact, de façon nombreuse, plus de 920 contacts, là, selon les analyses que nous avons, tout au long du parcours, ce qui fait qu'il est exposé à une forte source d'information. Ça, c'est le premier élément.

Le deuxième, c'est qu'on parlait, moi, à l'époque... merci d'avoir dit que je suis un vieux routier, mais, à l'époque, moi, j'ai fait mes études en marketing, on était dans la segmentation où on regroupait des consommateurs, alors qu'aujourd'hui chaque consommateur est un segment, et il veut se faire parler selon ses propres intérêts. Et ça, ça a changé énormément. Et, à cet égard-là, il utilise des sources d'information pour l'aider dans le choix de la destination, que ce soit parents et amis, que ce soit ce qui est... les commentaires, ou encore, effectivement, dans une certaine proportion, il oriente son choix avec les systèmes d'étoiles pour se donner une référence, mais c'est une référence qui est nombreuse.

Donc, c'est les principaux éléments qui ont pu changer à travers le temps dans la façon du comportement du consommateur, mais ce qu'il faut retenir, qu'il est exposé à une très grande source d'information.

**Mme Proulx (Berthier) :** La place du numérique, selon vous, dans les cinq, 10, 15 prochaines années, pour le choix du voyageur, va... selon vos évaluations, va se situer où?

**M. Soucy (Martin) :** Écoutez, c'est majoritairement par le numérique que ça va passer pour tous les types de clientèle. Le Québec, jusqu'en 2016, avait une orientation de publicité plus traditionnelle. Avec l'arrivée de l'alliance, en collaboration avec l'ensemble de l'industrie et du gouvernement, on a ramené à... l'ensemble des promotions, 100 % numérique sur les marchés internationaux. Et on considère qu'également au Québec, ça va rester très majoritairement, c'est la tendance. Et les contacts se multiplient, ça devient de plus en plus complexe, d'ailleurs, dans cet environnement-là, parce que le consommateur est bombardé d'information de l'ensemble des destinations qui cherchent à tirer son épingle du jeu, il faut être très performant à cet égard-là.

**Mme Proulx (Berthier) :** O.K. Bon point. Hier, on avait, en commission parlementaire, évidemment, Paul Arseneault, que vous connaissez, Martin et Frédéric, il est prof à l'UQAM, qui est un expert, lui aussi, en tourisme, qui soulignait à grands traits que le modèle obligatoire de classification a vraiment vu le jour à une époque où le cadre de référence, pour les touristes étrangers, là, et vous venez de l'exposer, vous aussi, Martin, dans la prise de décision, le modèle était complètement différent. Vous, vous êtes un expert du ministère du Tourisme pour la promotion du Québec, pour la commercialisation du Québec, la destination du Québec à l'intra, depuis deux ans, d'ailleurs, je vous en remercie, mais, à l'international, on a hâte que vous repreniez votre mandat. Est-ce que vous pensez que les touristes étrangers considèrent le système de classification de panonceaux étoilés, d'étoiles au Québec avant de faire une réservation chez nous?

**M. Soucy (Martin) :** Vous avez remarqué, notre étude se concentre sur la clientèle québécoise, mais, sur la clientèle internationale, la réponse, c'est non, parce qu'il ne le connaît pas en grande majorité. Il y a une référence qui est reconnue, les étoiles, c'est universel. Vous avez les étoiles Michelin. Vous savez, quand un chef va perdre une étoile Michelin, c'est un drame. Il y a une reconnaissance des étoiles. Quand on voyage à l'étranger, que ce soit dans les destinations du Sud ou encore certains pays, les gens sont capables de faire référence à ce système-là. Mais est-ce que c'est le système québécois, est-ce qu'on en a fait la promotion dans les dernières années, est-ce qu'on s'en est servi? La réponse, c'est non, malheureusement, ce n'est pas ça qui a fait une différence. Ça rentre quand même, et ils vont le regarder dans leurs choix, mais ce n'est pas le critère principal, c'est l'expérience qu'il va rechercher, en fonction de ses intérêts aujourd'hui, tout type d'hébergement qu'il va vouloir utiliser lors de son séjour.

**Mme Proulx (Berthier) :** Donc, on s'adresse aux Québécois pour un système étoilé que les Québécois connaissent peu, voire pas. Et, sans vouloir vous reprendre, M. Soucy, le Guide Michelin, c'est une autre catégorie complètement. Et d'ailleurs les grands chefs européens veulent se débarrasser de ça, parce que c'est beaucoup trop de pression pour garder un établissement de restauration quatre étoiles. Il y a d'ailleurs un chef qui, publiquement, s'est sorti des étoiles Michelin, trop de pression, trop dur.

Donc, en résumé, on ne s'adresse pas à l'international. L'international ne prend pas le système étoilé pour faire ses choix en termes d'hébergement touristique. Donc, c'est un système québécois régi par l'État, qui s'adresse aux Québécois et où les Québécois ne connaissent que très, très peu ce système-là.

**M. Soucy (Martin) :** Bien, écoutez, votre question, elle est bonne. Ça vient dans le schème de référencement. C'est certain, je vous donne un exemple, et Mme Paré en a parlé, dans le réseau de distribution, quand ils vont faire leur offre de services, on va pousser ce qu'on a du système québécois pour être capable de différencier les quatre, cinq étoiles. Par contre, est-ce que c'est l'élément critère de choix dans le processus d'achat du consommateur? Ce n'est pas ça qui est majoritaire tant au Québec qu'à l'étranger. Par contre, toujours dans ma réponse, il faut que vous compreniez que ça aide quand même, les bases de gestion de la qualité, le repère pour les entreprises.

On comprend que l'abolition de l'obligation de la classification, ça ne... On ne parle pas de l'abolition de la classification, c'est un outil quand même qui va demeurer important. Puis je pense qu'on pourrait amener possiblement à un autre niveau, tant en termes de promotion, de reconnaissance, de qualité et autres. Mais ça, c'est ce à quoi le projet de loi, en fait, les dispositions du projet de loi nous appellent, c'est d'être innovant, devoir aligner sur la vision pour la destination puis être capable de faire autre chose.

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, l'innovation, on y reviendra, là. La CITQ, la Corporation de l'industrie touristique du Québec, en commission parlementaire plus tôt hier, propose, comme vous l'avez sûrement entendu, Martin, de conserver la classification de façon obligatoire, mais retire l'approbation des critères par la ministre du Tourisme. Mais, si on additionne les deux, c'est que l'imputabilité va toujours bien arriver quand même à la ministre du Tourisme. Ça engendrait encore un contrôle, une implication de l'État où nous, on juge que ce n'est pas à l'État de dire que 16 centimètres de comptoir, ça vaut une demi-étoile et qu'un lecteur DVD, lui, il en donne trois. Qu'est-ce que vous pensez de la proposition de la CITQ : classif obligatoire puis on retire à la ministre l'approbation des critères pour ce guide-là?

**M. Soucy (Martin) :** Oui. Il y a deux éléments importants auxquels j'accorde, depuis les 20 dernières années, de l'importance. La première, c'est l'entrepreneur, son choix. Si un système volontaire lui permet de générer des revenus, plus de revenus, je vous dirais que ça, c'est probablement le meilleur incitatif au monde pour être capable de faire embarquer dans un programme qui va être volontaire, qui va être bien, qui est... Donc, on fera une bonne promotion auprès des consommateurs pour l'aider dans son choix, dans une portion, parce que, comme je vous l'ai exprimé, il y a plein d'autres sources d'information qui sont utilisées. Donc, ça, c'est le premier élément.

Le deuxième, le consommateur en tant que tel va chercher de toute façon la somme énorme. Donc, est-ce qu'on garde une imputabilité au niveau du gouvernement sur une obligation? Là, vous savez que c'est partagé, hein? Je veux faire attention dans ma réponse. Il y a une portion de l'industrie qui souhaite le maintenir; il y a une portion de l'industrie qui souhaite l'ouvrir. Ceux qui souhaitent le maintenir, ce que je veux mentionner, c'est qu'on ne connaît pas la suite des choses. Donc, automatiquement, le changement peut effectivement faire peur.

Mais moi, j'ai énormément confiance en notre capacité d'innovation. On a réussi, en marketing, à avoir le modèle en promotion, je ne vois pas pourquoi on ne réussirait pas aussi à le revoir en faisant en sorte que le privé se reprenne... se prenne en main, qu'on puisse aller plus loin. Ça n'empêche absolument pas la CITQ d'être... qui est un organisme compétent, d'aller de l'avant, Camping Québec, la Fédération des pourvoyeurs. Donc, il ne faut pas exclure non plus le camping de tout ça, et les hébergements collaboratifs ou autres qui sont là. Ce qui est important, c'est d'être capable de gérer.

Je le répète, il ne faut pas laisser notre sort seulement dans... au sein des commentaires des voyageurs, je pense qu'on ferait une erreur. C'est une question d'équilibre. Et effectivement, la position de l'alliance, on n'a pas pris position sur l'obligation, mais il faut constater qu'on pense qu'il y a moyen d'innover puis d'aller plus loin, et ça restera à nous d'être pertinents pour les entreprises, dans ce cadre-là, et les consommateurs.

• (14 h 20) •

**Mme Proulx (Berthier) :** Vous avez mentionné que le privé est pleinement capable de se prendre en main pour que l'industrie soit plus agile, qu'elle soit plus innovante, vous faites souvent référence à ce mot-là, qu'elle puisse s'autoréguler, qu'on puisse avoir, là, ce qu'on dit, en bon québécois, avoir les coudées franches. Est-ce que vous pensez que ça passe par la proposition de la CITQ, c'est-à-dire conserver de la classif obligatoire puis retirer à la ministre l'approbation de la liste des critères qui vont composer cette liste-là de critères?

**M. Soucy (Martin) :** Écoutez, la CITQ le fait possiblement dans la perspective qu'ils sont les experts du domaine. Là, on parle de... c'est les parlementaires qui ont à décider, dans le fond, est-ce que ça reste obligatoire ou pas, quels sont les avantages, les inconvénients, par la suite, quel autre programme nous pourrions mettre en place. Moi, je pense qu'on peut réussir dans le cadre d'une autre proposition. Puis je vous rappellerais qu'à la création de l'alliance, sur le modèle de promotion, il n'y a personne qui pensait, donc dans la commission parlementaire, que ça pourrait réussir, puis on a mis les ceintures et les bretelles pour être sûrs que ça puisse réussir. Mais ça... on a réussi tout le monde

ensemble et vous incluant, Mme la ministre. Donc, je pense qu'on peut réussir à relever ce défi-là aussi en classification, de façon très humble et transparente.

Dans le fond, ce qu'on dit, c'est : Il n'y a plus obligation. L'obligation va se créer autrement, par la possibilité pour les entrepreneurs de pouvoir générer des revenus à partir de là, dans la promotion. Si, par exemple, dans le site de la destination, comme la Grande-Bretagne, la Nouvelle-Zélande l'ont fait, pour être sur le site de la destination, il faut faire partie d'un des programmes de classification volontaire reconnus, bien, ça va donner un incitatif à une entreprise. Si on veut le porter en promotion tant à l'international qu'ici, au Québec, ça va être ça, dans le fond, mais... Et je suis convaincu, et M. Tessier l'a dit précédemment, en termes de camping, ils sont en train de s'adapter, et je suis convaincu... puis les hôteliers aussi pourront le faire.

L'élément, en ce moment, c'est qu'on ne connaît pas la suite, comment on pourrait l'articuler. Il y a d'autres destinations qui l'ont fait, puis force est de constater qu'à travers le monde les programmes obligatoires ne sont pas très nombreux. Donc, on s'est fait confiance en promotion, je pense qu'on pourrait aussi se faire confiance en matière de classification touristique, mais, encore une fois, laisser à l'industrie privée, aux hôteliers, par exemple, à pouvoir déterminer cet élément-là par la suite avec vous.

**Mme Proulx (Berthier) :** Souvent, l'inconnu fait peur, hein, on... souvent, c'est la nature humaine. Le modèle obligatoire est là depuis 20 ans, les gens de l'industrie le connaissent de bout en bout, de haut en bas, de gauche à droite. C'est-tu possible de penser que la crainte peut venir de ce sentiment d'inconnu de quelque modèle que ce soit à travers lequel il y aurait une autorégulation, par exemple?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, la réponse est oui. C'est... Le changement, dans toute chose, effectivement, peut... Parce que, dans la préparation de l'ensemble du projet de loi, dans le fond, on n'a pas... En ce moment, à l'heure où on se parle, les joueurs ne se sont pas assis à la table pour être capables de réimaginer en vertu de la vision et de l'évolution des besoins des consommateurs. Moi, je me fais dire que, depuis 2011, la grille de classification 2012 n'a pas évolué. Là, on est en 2021, là. Donc, il faut aussi se poser cette question-là.

Moi, je pense qu'à partir de là, et d'autant... puis je salue souvent le travail du ministère du Tourisme, mais il y a des étapes administratives qui sont importantes, qui vont jusqu'à votre imputabilité comme ministre. Donc, est-ce que le privé peut se donner un système, tout le monde ensemble, qui va faire en sorte qu'on va atteindre les mêmes objectifs puis qu'on va utiliser l'expertise des organismes en place? Et, effectivement, je pense qu'on peut relever ce défi-là, d'autres destinations l'ont fait.

Donc, nous pourrions y aller de l'avant si c'est l'option qui est retenue, et on est prêts à collaborer. Puis, en passant, l'alliance ne veut absolument pas gérer le programme de classification, on veut donner un coup de main, en termes d'organisme fédérateur, pour arriver à un autre modèle. Ça, c'est important.

**Mme Proulx (Berthier) :** Votre message est clair, M. Soucy, là, c'est enregistré, «signed, sealed, delivered», comme dirait l'autre.

Article 24, qui permet à la ministre de reconnaître, un, des organismes pour évaluer l'offre en laissant le caractère volontaire afin d'assurer une complémentarité et de mettre en place des incitatifs pour valoriser le caractère volontaire, c'est un juste milieu, c'est adéquat, c'est tourné vers l'avenir, selon vous?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, en tout cas, ça nous ouvre la porte des possibles, c'est... Comme je le répète, en ce moment, les gens ne l'ont pas imaginé. Donc, vous avez des gens qui sont prêts à ce changement-là, d'autres qui ne le sont pas. Moi, je pense qu'il faut juste qu'on se laisse la chance de le faire, de faire l'exercice. Mais, oui, les éléments sont là pour être capables. Et je veux vous inciter à... Dans la consultation, Mme la ministre, en tout respect, il ne faudrait pas non plus que ça devienne le far west. Donc, les organismes... Vous en avez, des organismes, qui sont compétents en ce moment, qui sont prêts à continuer le travail, donc je ne pense pas que c'est le fait que, dans une loi, on maintienne cette obligation-là... Je pense qu'on peut le refaire de façon différente et trouver d'autres incitatifs, à la fois, pour les entrepreneurs, d'embarquer dans un programme de classification, laisser au privé le soin en... parce que, tu sais, la vision... de se gérer et donner une meilleure information aux consommateurs, mieux promouvoir. Moi, je pense qu'effectivement on peut réussir ça.

**Mme Proulx (Berthier) :** 30 secondes.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Il reste... Ah! non, 1 min 20 s.

**Mme Proulx (Berthier) :** Ah! 1 min 20 s, O.K. Je ne sais pas, c'est quelque chose que... on n'aura pas le temps d'aller longuement, peut-être que les collègues iront sur l'innovation, mais la place de l'innovation dans l'industrie, les modèles, les projets pilotes, également, qui sont proposés dans le p.l. n° 100. J'aimerais ça vous entendre, il reste 1 min 30 s, sur la proposition de projets pilotes.

**M. Soucy (Martin) :** Bien, écoutez, c'est... il faut analyser. Si vous m'amenez seulement sur... Je vais partir par l'innovation. L'innovation n'est pas seulement technologique, hein, on a souvent ramené à comment on peut faire évoluer. L'innovation, c'est plus large que ça, c'est les façons de faire. Donc, il faut évoluer, puis effectivement ça vient avec le changement, pour être meilleurs puis concurrentiels. En fait, le mémoire, c'est ça pour nous.

Donc, en matière de classification, il y a des destinations qui ont une approche différente. Si on veut devenir une destination durable et responsable à long terme, qu'est-ce que ça veut dire concrètement pour le consommateur? Bien, il va falloir que, dans toute la chaîne, de la vision jusqu'à la réalisation, on soit alignés. Je veux dire, je vous amène, encore une fois, sur le programme de la Nouvelle-Zélande, qui a réussi ça. Moi, je pense qu'on peut aller même plus loin sur l'adhésion volontaire d'un programme comme celui-là, de mettre en lien les prix qu'on remet à l'industrie via cet élément-là où le consommateur va pouvoir savoir qu'il y a quand même des gens qui passent, qui analysent le niveau de qualité, puis qu'on est collés sur l'innovation. Ça va être collé sur ce que le consommateur cherche aujourd'hui.

Prenez l'hébergement expérientiel au Québec. Moi, en 2010, j'ai eu la chance à la SEPAQ de développer des chalets... en 2008, des chalets tipis, qui étaient précurseurs aux minimaisons. Bien, la classification de ça, ce n'est quand même pas évident, mais on peut... Puis c'est une expérience qui est recherchée par les consommateurs. Donc, comment arriver, en fonction de ce qui distingue le Québec, donc ce type d'hébergement là... L'hôtellerie, on a des hôteliers qui sont solides au Québec, les autres éléments qui apparaissent, le camping, les pourvoiries, les gîtes et les résidences de tourisme, comment on peut faire pour donner ce que le consommateur va vraiment rechercher et venir aider au complément de ce que les autres visiteurs vont exprimer dans les commentaires sur les plateformes de réservation, auxquelles il ne faut pas laisser totalement notre ressort? Donc, on est en mesure de faire ça, de propulser la bonne information pour générer plus...

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Oups! Vous avez terminé?

**M. Soucy (Martin) :** Oui.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Ah! parfait. Alors, bien, le temps, également, est terminé. Vous vouliez... oui, vous vouliez sans doute le remercier.

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, je souhaite juste... Merci, M. Dubé, merci, M. Soucy, de votre présence, Martin et Frédéric.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, parfait. Nous continuons l'échange avec cette fois-ci la députée de Jeanne-Mance—Viger.

**Mme Rotiroti :** Merci, Mme la Présidente. M. Soucy, M. Dubé, bienvenue à la commission. Merci pour votre mémoire et votre analyse du projet de loi, c'est très apprécié.

Écoutez, on va continuer sur le même sujet, la classification. J'avoue qu'on a rencontré plusieurs groupes qui portent une attention particulière sur la classification, d'autant plus que la majorité sont surpris d'apprendre, avec le dépôt du projet de loi, que... l'abolition de la classification, tout court.

Alors, une fois qu'on dit ça, je suis d'accord avec le ministre que l'inconnu fait peur et surtout quand on ne sait pas qu'est-ce qui va venir. Les étapes après font en sorte qu'il y a une certaine incertitude pour l'avenir. Alors, effectivement, je comprends certains groupes à avoir ces préoccupations-là.

Ceci dit, dans la classification, je veux juste qu'on... que je sois claire sur... face à votre position. Dans le projet de loi, on dit qu'on abolirait le système de classification, tout court. Vous semblez de nuancer un petit peu tout l'aspect autour de la classification en disant : Je ne suis pas sûr si vous voulez l'abolir complètement ou vous êtes un petit peu plus sur la modernisation de ce type de classification là. On parle beaucoup du fardeau, la lourdeur de cette démarche-là. Avec vos membres, avec les gens que vous représentez dans l'industrie, est-ce que leur position, c'était plutôt vers l'abolition ou vers la modernisation du système de classification pour mieux répondre aux besoins de l'industrie?

• (14 h 30) •

**M. Soucy (Martin) :** Merci pour votre question. Nous, ce qu'on comprend d'abord du projet de loi, ce n'est pas... c'est l'obligation légale du programme de classification. On n'abolit pas la classification, parce que le privé peut reprendre les programmes. Nous, on pense que d'avoir des programmes de classification pour l'hébergement, c'est important. Est-ce qu'il doit être légalement obligatoire ou est-ce qu'il y a d'autres façons d'inciter les entreprises à embarquer dans un mouvement... appelons ça un mouvement de qualité, de niveau de service qui va faire en sorte que le Québec est concurrentiel? Donc, à cet égard-là, on pense qu'on pourrait relever des défis. Et, effectivement, sur la suite, le projet de loi ouvre au possible de réinventer. Quand vous parlez de modernisation, c'est... ce sont les grilles dans le camping, par exemple, en pourvoirie puis dans l'hôtellerie de façon générale, avec plus de flexibilité, d'agilité puis d'adaptation à la situation actuelle. Donc, nous, on pense qu'en le sortant de l'élément législatif le privé va être capable d'établir ses critères en termes d'hôtellerie.

Pour répondre à votre question concrètement, il y a des gens en ce moment, effectivement, qui ne sont pas pour l'abolition de l'obligation du système de classification et il y en a qui sont pour. Donc, on est balancés entre les deux dans la position.

Maintenant, il faut voir quelle serait la suite. Et on pense qu'il y a des programmes qui existent, il y a des exemples dans le monde où on peut réussir, de façon volontaire, à pouvoir continuer à classer puis de bénéficier des avantages d'un système de classification qui, oui, permet d'assurer la qualité de l'offre et de développer. Ça donne des repères à des entreprises, hein, un trois étoiles versus un cinq. Il y a certains éléments, si la grille est adaptée — puis elle est moderne — aux besoins du consommateur, est adaptée aux besoins du consommateur, bien, ça permet des investissements puis ça justifie, par exemple, un cinq étoiles de percevoir, dans le fond, une nuitée qui est, en termes de revenus, plus importante.

Donc, c'est certain que ces avantages-là de... ce qui existe, on peut le faire. Est-ce que ça a besoin d'être obligatoire dans la loi? C'est sur cet élément-là que vous avez la lourde tâche de déterminer. Mais ce qui est proposé donne la flexibilité d'être capable d'aller dans une nouvelle... une avenue, de maintenir les programmes de classification, les moderniser, et l'entreprise privée, là, tous les secteurs confondus, puisse y aller.

M. Tessier a d'ailleurs dit, pour le monde du camping, c'est un élément de l'industrie, mais, quand même, il est déjà à pied d'oeuvre pour se réinventer. Donc, je pense que les hôteliers aussi peuvent aller dans ce sens-là puis pourront éventuellement être bien servis. Mais, encore une fois, nos membres sont partagés sur la question. Moi... nous, l'alliance, on a toujours été en mode de regarder comment on peut se réinventer, le terme a été très galvaudé, mais comment améliorer nos façons de faire, puis je pense qu'on est devant une opportunité, en ce moment, de pouvoir aller plus loin, plus pertinente pour les bons sprinteurs.

**Mme Rotiroti :** C'est... Oui, tout à fait. Vous avez mentionné l'industrie du camping qu'on a reçu, ce matin, d'ailleurs, avec M. Tessier, puis il disait carrément, là, lui, ils ont leur propre grille de classification. Puis qu'est-ce qui est, que je pourrais dire, productif dans leur... dans la façon de faire, c'est l'agilité d'être capable de modifier la grille, le fait qu'ils sont capables de le faire sans nécessairement... tu sais, basé sur un très court de laps de temps. Tandis que la classification telle que faite... de la CITQ, c'est à tous les deux ans, la révision. C'est lourd comme processus.

Alors, si je comprends bien, vos membres... ça serait plus porté sur la classification volontaire avec une certaine agilité d'être capable d'être maniable, si je dis ça, c'est-tu un bon mot, maniable? On peut-tu dire ça? Oui? Maniable. Maniable.

**Une voix :** ...

**Mme Rotiroti :** Excusez-moi, j'ai un petit accent anglais, italien ou... Alors, des fois, c'est...

**Une voix :** ...

**Mme Rotiroti :** Alors, est-ce que ça serait juste de dire ça, M. Soucy?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, en fait, j'aimerais vous répondre avec la plus grande affirmative. Nous, on a laissé la porte très ouverte... notre mémoire n'est pas tranché à cet égard-là parce que, justement, nos membres sont partagés. Est-ce qu'on peut réussir dans une classification volontaire? Je suis convaincu, comme expert touristique, que nous pouvons réussir. Par contre, je comprends aussi ceux qui, en ce moment, ont des réserves ou des surprises à cet égard-là pour divers motifs.

Est-ce qu'on est capables de combiner ce qu'ils avancent avec... dans le cadre d'un programme volontaire, aller de l'avant, puis que ce soit plus performant, et agir, comme vous le dites? Moi, je suis convaincu que... parce que, oui, tout l'élément de lourdeur administrative, de... Nos coéquipiers, au ministère du Tourisme, travaillent très, très bien, mais ils sont dans un cadre administratif qui n'a pas la même flexibilité et agilité que l'entreprise privée. Je suis convaincu qu'on peut réussir cet élément-là puis atteindre un objectif qui est similaire dans le cadre d'une classification volontaire, mais c'est un commentaire qui m'appartient, naturellement, comme expert ou vieux routier, comme la ministre l'a dit, de l'industrie.

**Mme Rotiroti :** Ça serait-tu juste de dire, à ce moment-ci, que ça prendrait... On ne peut pas laisser seulement les commentaires des usagers ou des touristes, dans les différentes plateformes, on ne peut pas juste se fier sur ça pour qualifier un établissement, ça prendrait les deux? Est-ce que ça prendrait une certaine classification étoiles plus agile, puis tout qu'est-ce qu'on vient de dire, en plus des commentaires dans les différentes plateformes par rapport aux touristes ou les usagers?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, votre question est très bonne. Effectivement, si on laisse seulement les commentaires des voyageurs, moi, je crois que j'appelle ça le far west, là, ça. Il y a des avantages, des inconvénients à ça. Puis il faut que ça soit quelque chose qui est équilibré. Donc, les programmes de classification viennent permettre d'équilibrer tout ça. Est-ce qu'ils ont besoin d'être obligatoires pour atteindre un objectif? Moi, je pense qu'on peut se laisser la chance de garder une position où on va réguler, se trouver des normes. Ce qui est important, c'est qu'on ne reconnaisse pas, pour le Québec, 14 programmes de classification. Il y en a qui sont existants, on peut les moderniser, travailler en phase avec ce qui est déjà existant et de bon. Mais, oui, ça va cohabiter dans le même élément. Puis peut-être qu'on va progresser vers... mais là on parle beaucoup des étoiles, mais il y a peut-être d'autres marques, avec la vision de développement durable qu'on se donne pour le Québec, qui vont nous permettre de se distinguer d'autres destinations, donc générer potentiellement plus d'économie ici. Bien, il y a peut-être d'autres éléments qu'il faut rajouter comme ça qui ne sont pas existants actuellement puis qu'on pourrait distinguer comme industrie, tout le monde ensemble.

Je le répète, je nous fais excessivement confiance là-dessus. Je pense qu'on peut relever le défi. Je le répète, on l'a réalisé en promotion, les gens pensaient que c'était impossible. Je pense qu'en classification, on peut s'ouvrir, puis de le travailler. On va avoir besoin de temps pour le faire, par exemple.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Merci beaucoup. Merci, M. Soucy, M. Dubé. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Parfait. Alors, nous continuons, cette fois-ci, l'échange avec le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour, M. Soucy et M. Dubé. Merci d'être ici avec nous. Écoutez, j'aurais tout d'abord une question de... pour mieux comprendre la nature du système québécois des cinq étoiles, là. Est-ce qu'un touriste étranger, là, a... Est-ce qu'il y a une certaine équivalence entre le système d'étoiles québécois et ce que se fait à l'international comme système d'étoiles? C'est-à-dire, un touriste européen ou des États-Unis lorsqu'on lui dit un hôtel de quatre ou cinq étoiles, il y a une certaine correspondance de ce qu'il connaît aux États-Unis ou en Europe et de ce qui est fait au Québec?

**M. Dubé (Frédéric) :** En fait, merci pour votre question, essentiellement, je dirais surtout que le référent d'une à cinq étoiles parle pour tout le monde. Dans le sens que plus d'étoiles est souvent un gage d'une plus grande qualité ou d'une plus grande variété de services, mais, en termes de diversité de programme, il y en a plusieurs. Donc, on ne peut pas parler vraiment d'équivalence.

**M. Fontecilla :** Très bien, merci. On revient souvent au témoignage de M. Arseneault, hier, qui nous disaient que les hôteliers allaient, selon lui, quand même se remettre à un système de classification par étoiles même s'il n'est pas obligatoire comme... et ça allait probablement... un système des États-Unis ou un système du Canada, etc. Dans cette perspective-là, est-ce qu'il vous semble qu'il est convenable pour l'industrie touristique québécoise, là, de s'en remettre à des systèmes qui sont à l'extérieur et dont on a beaucoup moins de contrôle?

**M. Soucy (Martin) :** Merci, M. le député. Moi, je pense que le Québec va adopter un système d'ici. On va regarder ce qui se fait ailleurs, on va s'inspirer, puis on va se donner... puis peut-être qu'il va y avoir un tronc commun à travers tous les secteurs, ce qui n'existe pas actuellement. De base, de... quand on parle de la marque Bonjour Québec, tout le monde... c'est notre vaisseau amiral, c'est là-dessus qu'on se présente à la fois au Québec, sur les clientèles internationales, et on dit qu'on a un accueil généreux. Donc, c'est comment on le définit. Il peut y avoir un tronc commun à travers l'hébergement, à partir de ça, l'hôtellerie, le camping, et tout ça, pourraient avoir des éléments supplémentaires. Moi, je pense qu'on peut... on aura un système qui va être... qui va nous ressembler, au Québec. Ça ne veut pas dire qu'on ne s'inspirera pas du système canadien. Et vous avez entièrement raison, il n'y aura pas de vide à mon sens, bien que l'obligation soit levée. Il y a quelque chose qui va... et il faut que ce soit comme ça pour continuer à améliorer la qualité de l'offre, mais on pense que c'est nécessaire, c'est complémentaire aux autres sources d'information.

**M. Fontecilla :** Merci. On a vu, on a entendu plusieurs éléments, là, qui nous font... qui critiquent par rapport au système volontaire de classification, là, parce que, fondamentalement, ceux qui sont les moins classés finissent par se retirer. Est-ce que vous pensez que c'est la même chose qui pourrait arriver s'il y avait un système volontaire qui était implanté par l'industrie?

**M. Soucy (Martin) :** Simplement, sur ce que je disais, si l'entreprise perçoit que le système de classification en place, volontaire, lui permet de générer du chiffre d'affaires, moi, je pense que c'est le premier incitatif, les entrepreneurs sont assez brillants pour voir que... si ça peut amener de la clientèle. Les gens qui sont une étoile peuvent être de grande qualité. Ils ont moins de services, ça, c'est clair. Est-ce qu'ils vont complètement laisser aller? Ça, on ne peut pas en présumer en ce moment. Mais l'incitatif, ultimement, c'est : Est-ce que je peux faire de la promotion? Et est-ce que ça a de la valeur pour le consommateur puis génère plus de chiffres d'affaires? Donc, n'importe quel entrepreneur, de 1 à 5, risque de vouloir, moi, je pense, embarquer dans un système qui va lui permettre de... où il va y voir les avantages, et il va falloir en faire une meilleure promotion, par la suite.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Merci. Alors, nous poursuivons l'échange avec la députée de Gaspé.

**Mme Perry Mélançon :** Merci. Bonjour, M. Soucy et M. Thibault. C'est bien ça, hein?

**Une voix :** Dubé.

• (14 h 40) •

**Mme Perry Mélançon :** Excusez-moi, oui, M. Dubé. Ça fait déjà un certain moment qu'on s'est vus, trop longtemps même, M. Soucy. Vous avez l'air, bon, d'être assez optimistes qu'on puisse trouver une nouvelle formule, bon, adaptée aux besoins des nouveaux consommateurs, et tout. Comment est-ce qu'on peut s'assurer, peut-être, de la pleine participation du ministère à assurer la transition, à assurer la nouvelle formule, qu'une fois qu'on ait un nouveau projet de loi adopté, qui, un peu, sort la ministre et son ministère de cette responsabilité-là, qu'on ait quand même, là, toute la participation et la pleine collaboration pour la nouvelle mouture?

**M. Soucy (Martin) :** Bien... Bonjour, d'ailleurs, c'est vrai que ça fait longtemps qu'on ne s'est pas vus. Ce qu'il faut remarquer, c'est que, dans la loi, la ministre peut reconnaître, dans le fond, à la fois des projets pilotes mais également les organismes qui vont classer dans le cadre des programmes de qualité de l'hébergement. Donc, ça, c'est fondamental.

Il va y avoir un accompagnement, oui, du ministère du Tourisme, on va faire du travail. En marketing, je vais vous faire la comparaison, on nous a laissé faire la stratégie, puis, ensuite de ça, il y a une approbation de la stratégie qui se fait, mais il reste que c'est avec l'apport, oui, de l'intelligence d'affaires du ministère, mais on a élaboré avec les partenaires cette stratégie-là, on la soumet à l'approbation par la suite. Moi, je pense qu'on peut élaborer notre stratégie,

les programmes entre nous, puis, à la suite, la ministre, dans la loi, va reconnaître les organismes qui classifieront. Il faut faire attention de ne pas multiplier le nombre de programmes, qu'on puisse bien s'entendre. Mais, comme je vous dis, on a réussi des grandes choses dans les dernières années, et, oui, je suis un optimiste, je l'ai toujours été, même pendant la pandémie. Moi, je crois à l'évolution, et on n'a pas le choix si on veut demeurer concurrentiels. Donc, oui, je nous fais confiance.

**Mme Perry Mélançon :** On aime cet optimisme de votre part, d'ailleurs, là. Et je me demande, en fait, là... C'est parce que la Corporation de l'industrie touristique nous parlait qu'elle était déjà en train de réaliser un projet pilote. Est-ce que, selon vous, on devrait juste tasser ça ou il y aurait du bon à en sortir? Est-ce que la CITQ peut être un partenaire dans la suite? Avez-vous une opinion là-dessus?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, écoutez, on a la chance, au Québec, d'avoir trois organismes qui classifient : la CITQ, Camping Québec, la Fédération des pourvoyeurs du Québec. Donc, ce sont les organismes les plus compétents en la matière, et, s'il y a un projet pilote, la loi, bien, permettra à la ministre, dans le fond, de ce que j'en comprends, là, de reconnaître ce programme-là, de désigner tout ça. Bien, tant mieux, parce qu'il ne faut pas les exclure.

Encore une fois, nous, on offre notre collaboration pour fédérer une démarche qui va appeler tous les partenaires, comme on l'a fait dans d'autres domaines, donc, au quotidien, mais ces organismes-là sont compétents, donc ils peuvent continuer à... Une mesure, dans le fond, obligatoire ou pas, ça ne fera pas disparaître les programmes de classification.

**Mme Perry Mélançon :** Merci. Dernière petite question. Dans les titres de projet... Avez-vous, en fait, des exemples de projets pilotes, là, dont on parle dans le projet de loi, que vous croyez qui puissent être imaginés? Et est-ce que ça devrait être expliqué un petit peu mieux dans le projet de loi pour ne pas qu'on aille dans toutes sortes d'endroits et de sortes de projets pilotes? Est-ce que ça devrait être un peu mieux indiqué?

**M. Soucy (Martin) :** Bien, la question est très bonne. Moi, je ne suis pas un législateur puis je ne suis pas dans votre position non plus comme députée à cet égard-là. Écoutez, je vous répondrai comme ça : il y a des bonnes pratiques qui existent ailleurs dans le monde, des modèles qui sont existants. Moi, j'aime regarder ce qui se fait, s'en inspirer, ça ne veut pas dire de le copier intégralement. Est-ce qu'il faut mettre ça dans un projet de loi? Je ne pense pas, tout est en place à mon sens pour permettre l'émergence de ce projet-là.

Par contre, je pense qu'à partir du moment où il y aura adoption du projet de loi, là, il faut se mettre à pied d'oeuvre rapidement et d'interpeller les partenaires pour ne pas qu'il y ait de vide qui se crée. Donc, il y a peut-être une période de transition ou autre, là, ça, je... ça me vient à l'idée, mais outre ça, par la suite, bien, là, il va falloir être rapidement à pied d'oeuvre pour ne pas qu'il y ait de vide, puis qu'on laisse seulement aux consommateurs des plateformes la possibilité de juger de l'offre au Québec, puis d'avoir l'ensemble de l'information. On est capables d'avoir du leadership là-dedans, je suis convaincu.

**Mme Perry Mélançon :** Bien, merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci, M. Soucy, M. Dubé, pour votre contribution au mandat de la commission.

Alors, nous allons suspendre quelques instants, le temps de donner le temps, justement, au prochain groupe de se préparer. Merci. Alors, merci encore, M. Soucy et M. Dubé.

*(Suspension de la séance à 14 h 44)*

*(Reprise à 14 h 49)*

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, nous accueillons M. Gret et M. Thibault, de l'Association Hôtellerie Québec. Je vous invite à bien vous présenter avec votre titre et à commencer immédiatement, par la suite, votre exposé de 10 minutes. Merci.

#### **Association Hôtellerie Québec (AHQ)**

**M. Thibault (Dany) :** Bonjour, Mme la Présidente, Mme la ministre, Mmes, MM. les députés. Je me présente, Dany Thibault, je suis moi-même gestionnaire d'un parc hôtelier au Québec en plus d'agir à titre du président du conseil d'administration de l'Association Hôtellerie Québec. Je suis accompagné par mon collègue, Xavier Gret, qui exerce les mêmes... les fonctions de P.D.G. de l'association. J'aimerais d'ailleurs laisser à M. Gret le soin de présenter notre association. Xavier.

**M. Gret (Xavier) :** Oui. Bonjour, Mme la Présidente, Mme la ministre, messieurs dames les députés. Je vais donc vous présenter l'association. Merci, M. Thibault, pour cette introduction.

Je vous rappelle que l'association, elle s'appelle Association Hôtellerie Québec, aussi connue sous le nom acronyme AHQ, est une association touristique sectorielle qui rassemble les établissements d'hébergement touristique classifiés de l'ensemble de la province de Québec.

Fondée en 1949, 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.

• (14 h 50) •

**M. Thibault (Dany) :** En 2019, l'AHQ... bon, vous savez, 2019, c'est une éternité dans le monde d'aujourd'hui, on a été invité à participer au comité consultatif qui devait mener au rapport Lavoie. Ce rapport visait à adapter le système de classification aux nouvelles réalités et alléger le fardeau administratif des exploitants.

Les recommandations de ce rapport se voulaient une réponse à ce défi de mise à jour du cadre réglementaire avec comme élément significatif le maintien ou l'abolition — là, j'insiste sur l'abolition — du caractère obligatoire, parce que c'est du caractère obligatoire de la classification, ce qu'il est important de noter. M. Gret.

**M. Gret (Xavier) :** Oui, tout à fait. Mme la Présidente, permettez-moi de revenir sur les origines du système de classification. Écoutez, ça fait maintenant 28 ans que je suis au Québec, et puis ça tombe sur moi, mais ça a été instauré en France en 1937. Le classement des hôtels et des restaurants devra attendre jusqu'en 1950 pour que soient fixées des normes à la procédure qui les classaient, initialement, en quatre catégories ou étoiles. Depuis 2009, ils sont classés d'un à cinq étoiles.

Depuis son adoption, en 2000, au Québec, la loi stipule qu'il est obligatoire de détenir une attestation de classification pour les établissements d'hébergement touristique au Québec. On est la seule destination présentement à avoir cette obligation de classification, elle n'est pas présente au Canada et aux États-Unis, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard, et d'ailleurs, dans toute l'Amérique du Nord non plus.

À l'heure actuelle, chaque catégorie d'établissement est évaluée sur une grille d'évaluation distincte, reposant essentiellement sur des critères quantitatifs. Malgré une mise à jour faite en 2012, certains de ces critères se montrent déjà désuets, par exemple, la présence de téléphones dans chaque chambre, caractéristique qui, aujourd'hui, n'a pas lieu d'être, il va sans dire qu'on est à l'heure du cellulaire et du wifi. M. Thibault.

**M. Thibault (Dany) :** Oui, l'un des exemples, là, frappants sur le territoire du Québec, là, qui... des lacunes qu'engendre la présente grille d'évaluation peut être illustré par la situation du Château Montebello. Malgré sa renommée internationale, sa qualité d'hébergement, des services de haut niveau imposés par la bannière Fairmont qui exploite cet hôtel patrimonial, Montebello obtient seulement trois étoiles, principalement liées à la dimension des salles de bain, la rigidité de la grille actuelle ne prenant pas compte de plusieurs autres aspects importants de l'hôtel, le pénalisant ainsi pourtant sur des aspects qui sont, pour la clientèle avisée de cet établissement, de moindre importance.

Depuis 2001, les classificateurs visent 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'objectif présuppose donc la mesure exacte.

**M. Gret (Xavier) :** Effectivement, selon des experts 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 demande. Le ministère du Tourisme, avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, mise depuis quelques années sur des outils de commercialisation de type demande, tels que les approches de témoignages des touristes, la tournée qu'ont coréalisé... par deux ou trois aventuriers, le développement du concept d'accueil, la valorisation d'une approche qui mise sur l'expérience client. Notre classification et son processus actuel ne sont plus en phase avec nos orientations et nos choix stratégiques.

**M. Thibault (Dany) :** Mme la Présidente, 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, ce qui est à l'encontre des tendances mondiales basées sur le marketing de demande. Nous sommes pourtant convaincus que cette approche fera certainement une grosse différence au sortir de la pandémie lorsque tous les grands acteurs mondiaux joueront du coude pour rivaliser en attractivité.

**M. Gret (Xavier) :** S'inscrivant dans une stratégie globale et mondiale, respectant le virage numérique planétaire en termes d'habitudes de consommation, la classification volontaire nous semble être la réponse adaptée et moderne aux nouvelles réalités du marché. 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 service conditionnée par les clients et la satisfaction de leurs besoins.

**M. Thibault (Dany) :** Dans l'optique d'une nouvelle réglementation, offrir la possibilité à la ministre le pouvoir d'accorder une reconnaissance à certains organismes offrant un service d'évaluation de la qualité et 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 lui promulguer un 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 s'inscrire à un système de codification devient un véritable casse-tête lorsque nous devons harmoniser la réglementation hôtelière avec l'hébergement collaboratif ou «home-sharing».

**M. Gret (Xavier) :** D'ailleurs, à cet effet, 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 près le milieu de vie des citoyens, nous croyons que les villes et les municipalités du Québec devraient être des acteurs de premier plan dans la réglementation de ces types d'activité sur le territoire. Ces dernières sont, selon nous, les plus aptes à intégrer harmonieusement cette nouvelle offre d'hébergement au coeur du milieu de vie des Québécois.

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

**M. Thibault (Dany) :** Mme la Présidente, le mémoire que nous présentons aujourd'hui à la commission contient six recommandations qui représentent, selon nous, les pierres angulaires d'un nouveau cadre législatif mieux adapté à la réalité d'aujourd'hui, tout en ayant la résilience pour faire face aux nouveaux défis qui ne manqueront pas de survenir à la sortie de la pandémie.

Nous recommandons en premier lieu de mettre fin au caractère obligatoire de la classification pour toutes les catégories d'hébergement touristique et, par conséquent, de mettre fin à l'obligation de l'affichage du panneau aussi pour toutes les catégories. L'obtention de l'attestation prendra alors la forme d'un numéro d'attestation obtenu via l'enregistrement, qui, lui, va être obligatoire, car effectivement nous proposons également de rendre obligatoire l'enregistrement de tous les exploitants, qu'ils soient traditionnels, émergents ou de type collaboratif. Le permis d'exploitation permet un certain contrôle, suivi et intervention et doit impérativement demeurer. À ce permis d'exploitation, il importe de garder un souci important à l'égard des diverses questions devant faire l'objet d'un respect normatif minimal, telles que la salubrité, les mesures sanitaires et la gestion des plaintes, tel que M. Gret l'exprimait un peu plus tôt.

**M. Gret (Xavier) :** Mme la Présidente, en conséquence de la recommandation précédemment évoquée par M. Thibault, nous recommandons également de rendre obligatoire l'affichage du numéro de l'attestation pour toutes catégories d'établissements, et ce, sur tous les supports, physiques et électroniques. Les panneaux, qui semblent être appréciés et très souvent mis de l'avant et mis à vue des clients, pourraient être avantageusement recyclés.

En toute logique, l'abolition du caractère obligatoire en ce qui a trait à la classification rendrait obsolètes plusieurs catégories d'hébergement présentement en vigueur. Nous recommandons par conséquent que les défavorisés de catégories d'hébergement soient simplifiées et modernisées en retirant les références à l'offre de service.

Nous recommandons également que les résidences de tourisme soient assujetties à un traitement simplifié analogue à celui de la catégorie des résidences principales, 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. La conservation des privilèges octroyés par la possession d'un numéro d'établissement devrait être assujettie à certaines obligations prévues dans la loi en ce qui a trait à la sécurité et à la salubrité des lieux. Nous demandons une assiduité d'inspection, notamment par Revenu Québec, concernant ce type d'hébergement là afin de pouvoir détecter toute irrégularité. M. Thibault.

• (15 heures) •

**La Présidente (Mme Isabelle) :** En conclusion.

**M. Thibault (Dany) :** Oui. En terminant, nous proposons la mise en place et la participation à des projets pilotes ayant pour fins d'étudier, d'améliorer ou de définir des normes applicables en matière d'hébergement touristique ou pour exprimer ou innover en cette matière, ceci afin de travailler avec les autres acteurs concernés du milieu dans le but de moderniser... (panne de son) ...mais aussi de favoriser la prise en main du milieu.

Mme la Présidente, je tiens à vous remercier du temps que vous avez accordé aujourd'hui. Nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions sur le sujet. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci pour votre exposé. Effectivement, nous allons débiter la période d'échange avec Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Merci, Mme la Présidente. M. Thibault, M. Gret... Dany et Xavier, bonjour, plaisir de vous revoir tous les deux. Je vais commencer avec vous, Xavier. On parle beaucoup, beaucoup, beaucoup du virage numérique dans le mémoire, en termes d'habitudes de consommation des clientèles, tant québécoises qu'internationales. Là, j'ai beaucoup de questions, ça fait que réponses courtes, si c'est possible, messieurs, mais, tu sais... À quelle vitesse s'est opérée cette transition-là, M. Gret et M. Thibault?

**M. Gret (Xavier) :** Je vais y aller. Écoutez, la transition a été extrêmement rapide. Vous savez, en 2000, il n'y avait pas l'avènement des plateformes numériques qu'on connaît présentement. Donc, on voit que, maintenant,

rendu en 2021, ça s'est extrêmement accéléré. Alors, c'est certain que l'avènement des plateformes numériques permet aux individus de juger directement des établissements hôteliers.

**Mme Proulx (Berthier) :** Dans votre mémoire, vous notez que, et j'ouvre les guillemets, là, je vous cite, Xavier : «C'est indéniable que la classification ne permet pas l'amélioration continue et n'a pas le souci de la perception des clients.» Est-ce que ça va continuer à s'accélérer?

**M. Gret (Xavier) :** Écoutez, ça continue à s'accélérer. C'est une tendance qu'on remarque à l'international, hein? On est évalué maintenant en direct, en live. Et puis, effectivement, c'est une tendance qu'on voit qui prend extrêmement d'ampleur notamment. Voilà. Oui.

**Mme Proulx (Berthier) :** Non, je n'ai pas...

**M. Thibault (Dany) :** Bien, moi, si je peux me permettre... si je peux me permettre, moi, à titre d'opérateur, Mme la ministre.

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, oui.

**M. Thibault (Dany) :** Vous savez, ce qu'on regarde, nous, dans nos établissements, c'est ce que TripAdvisor nous donne, ce que Google nous donne, ce que... comme commentaires, ce qu'Expédia peut nous donner et Booking peut nous donner, et ce que les rapports d'évaluation des chaînes nous donnent, tant au niveau de l'évaluation interne des chaînes, mais aussi des clients qui nous visitent à chaque semaine. C'est eux... C'est là-dessus qu'on se base pour changer notre... améliorer nos services et faire des correctifs au besoin. C'est comme ça qu'on travaille.

**Mme Proulx (Berthier) :** Parce qu'il faut le préciser, Dany, vous êtes, en plus d'être président du conseil d'administration de l'AHQ, vous êtes directeur régional pour Urgo Hotels, plusieurs hôtels au Québec, qui gèrent, qui opèrent, donc, des hôtels pour plusieurs bannières ici, au Québec. Je vais faire du pouce sur ce que vous me dites, Dany. Est-ce que c'est contraignant, parfois, de vous plier au caractère obligatoire de la présente classification puis... Est-ce que c'est contraignant?

**M. Thibault (Dany) :** En fait, sur le plan opérationnel, là, sans manquer de respect aux gens qui font ce travail-là, parce qu'ils travaillent très fort, moi, en tant qu'opérateur, je suis très soucieux... Et mes obligations de franchisé, quand je travaille avec Hilton, que je travaille avec Marriott, elles sont en lien avec ce que les exigences des standards de la chaîne nous donnent et une uniformité sur le plan mondial. Et c'est là que ça se joue. C'est qu'au Québec, avec tout le respect qu'on a... Puis on l'aime, le Québec, là, mais la masse critique n'est pas là.

Donc, quand, nous, on est une chaîne, qu'on travaille avec une chaîne, qu'on est un franchisé, on s'adresse au monde entier, donc les standards sont bâtis et sont uniformisés. Un Big Mac, ça goûte la même chose à Hong Kong que ça goûte à Montréal. Bien, c'est un peu la même chose. Un Marriott à Québec, c'est la même chose qu'un Marriott en Chine. Tandis que le standard d'évaluation, il peut varier, dépendamment... quand on fait des évaluations... Hier, vous parliez de Cayo Coco, là. Je vous écoutais parler de Cayo Coco. Un cinq-étoiles à Cayo Coyo, ce n'est peut-être pas la même chose qu'un cinq étoiles aux États-Unis, évalué par le AAA ou par CAA, donc... Puis c'est la même chose au Québec.

Donc, les clients ne s'y retrouvent pas, alors que, quand il achète une chaîne, il sait à quoi s'attendre. C'est comme quand il rentre dans le McDonald, pour le rendre à son plus faible... plus basse expression, là, un Big Mac, il faut que ça goûte toujours la même chose. Mais c'est un peu ça. Au Québec, ça goûte la même chose qu'ailleurs, mais les hôtels ne sont pas évalués de la même façon si on a un critère obligatoire et qu'on n'a pas de flexibilité avec une grille qui date de 2012.

**Mme Proulx (Berthier) :** 1 h 30 min, une heure, mettons 60 minutes, là, pour faire le tour d'un hôtel puis s'assurer que toutes les 150 petites coches de la CITQ ont été barrées, est-ce que ça vous apparaît suffisant, Dany?

**M. Thibault (Dany) :** ...un hôtel de 600 chambres pendant plusieurs années au cœur de Québec, sur la colline Parlementaire, juste en face de vous, qui vient d'être rénové, là, pendant neuf ans, et une journée d'évaluation, avec un évaluateur de Hilton, à l'époque, ça prenait une journée complète, des fois, une journée et demie. En une heure, on ne peut pas voir tout ce qu'il y a à faire parce qu'on n'évalue pas le service. Quand l'évaluateur de la chaîne rentre chez vous, il commence à évaluer le service en mettant le pied dans l'hôtel, en s'adressant au portier, en s'enregistrant à la réception. Et c'est la lacune du système, c'est qu'on n'évalue jamais le service. On évalue le quantitatif qui, parfois, peut être désuet ou passé date.

**Mme Proulx (Berthier) :** Modèle de classification volontaire, ça donne plus d'agilité à l'industrie? Ça se veut moins pénalisant pour des nouveaux modèles qui seraient un peu plus innovants? M. Gret, M. Thibault, un de vous deux.

**M. Gret (Xavier) :** Écoutez, c'est clairement... Le côté volontaire permet d'avoir une plus grande agilité, une plus grande flexibilité et d'être en rétroaction plus rapide avec, justement, ce qu'on appelle le marketing de demande,

là, c'est ce que veut le consommateur. Présentement, la grille de classification a été faite en fonction de ce que nous, on veut donner au consommateur. Mais ce qu'on veut faire, c'est, justement, c'est proposer ce que le consommateur veut.

Alors, c'est certain que la non-obligation permettrait, au mieux, de se prendre en main, d'avoir les deux mains sur le volant, et de pouvoir créer quelque chose qui pourrait répondre aux attentes des consommateurs, mais aussi aux attentes des établissements hôteliers, et ça, c'est important, et surtout si on voit que le modèle, là, est vraiment international et mondial. On le voit vraiment, c'est une tendance. On remarque même qu'à travers le Canada, et je le répète, on est la seule province, quasiment, à avoir ce type de classification étatique, même en Amérique du Nord, et puis on s'étend, on voit que c'est la même chose en Nouvelle-Zélande, pareil, ce n'est pas obligatoire, en Allemagne, ce n'est pas obligatoire.

Et puis je voudrais simplement corriger quelque chose qui a été mentionné. En France, Atout France, ce n'est pas obligatoire, c'est une classification qui n'est pas obligatoire non plus. Alors, je tiens à le préciser. HotellerieSuisse, pareil, en Suisse, ce n'est pas obligatoire non plus. Alors, c'était... Et c'est des modèles qui fonctionnent très bien. Et je peux même m'étendre en vous donnant quelques chiffres, je me suis amusé à voir ça. Juste vous dire, par exemple, Atout France, présentement, ils regroupent 12 832 établissements, sur 18 000 qu'il y a en France. Et les un, deux, trois-étoiles d'Atout France représentent 83 % du portfolio global, et puis les quatre et cinq étoiles représentent 17 %.

Donc, on a comme une masse critique importante d'établissements d'un, deux et trois étoiles qui font partie de ce groupement volontaire, et, en Suisse, c'est la même chose. Chez HotellerieSuisse, on peut remarquer que les un, deux, trois étoiles représentent 68 % des établissements qui font partie d'HotellerieSuisse, qui sont aussi sur une base volontaire. Donc, c'est une adhésion volontaire. Alors, on voit que le succès volontaire est quand même là, et puis que ça touche vraiment... Et ça regroupe aussi, et c'est le paysage hôtelier qu'on retrouve, hein? Parce que, vous savez, au Québec, c'est la même chose. Au Québec, les un, deux, trois étoiles, là, ça représente 82 % des établissements du Québec, et puis les quatre et cinq étoiles, 18 %. On voit qu'on est dans les mêmes chiffres.

Alors, quand on parle de volontaire et qu'on a peur que les un, deux, trois étoiles n'adhèrent pas, eh bien, à travers ces chiffres-là, on a étudié, on démontre, eh bien, que oui, ils adhèrent, même plus que les autres. Et puis, en fait, c'est une question mathématique, hein? Vous savez, les quatre, cinq étoiles, il y en a beaucoup moins qu'un, deux, trois étoiles. Donc, et on retrouve ça, les chiffres se retrouvent aussi, hein?

Alors, oui, on croit à une adhésion volontaire, pour être plus flexibles, pour être plus agiles, pour donner au consommateur ce qu'il souhaite et puis pour être aussi... pouvoir fournir aux hôteliers ce qu'ils demandent.

**Mme Proulx (Berthier) :** J'aimerais parler... M. Thibault, vous êtes, donc, directeur régional pour Urgo Hotels. Évidemment, à l'occasion, vous devez cogner à la porte de gens d'affaires, de banques, de caisses populaires. Le panonceau étoilé vous aide-tu à avoir du financement? Vos étoiles aident-tu à avoir du financement? Vous dites...

**M. Thibault (Dany) :** Non. Ce n'est pas vraiment quelque chose... ce n'est pas...

**Mme Proulx (Berthier) :** ...moi, j'ai quatre étoiles, M. le banquier.

• (15 h 10) •

**M. Thibault (Dany) :** Bien, écoutez, en fait, c'est l'ensemble des critères, là, mais on s'entend qu'un hôtel, ça commence par la localisation, là. Et après ça, après ça, ce que tu vas accrocher sur le toit en haut, c'est un hôtel avec une bannière ou pas de bannière. Et vraiment, moi, je n'ai jamais eu de demande ou de question de la part de nos financiers et de nos banquiers qui entraient en lien avec le nombre d'étoiles, au Québec, que nous avons.

J'ai déjà eu des demandes de clients en rapport à l'évaluation que le CAA/AAA, qui est une reconnaissance non obligatoire, nord-américaine reconnue, le nombre d'étoiles que nous avons. Ça, je l'ai déjà eu en toute transparence, et jamais je n'ai eu des questions sur les... nous avons eu des questions quel genre d'étoile, le nombre d'étoiles qu'on a au Québec.

**Mme Proulx (Berthier) :** Oui, mais ce n'est pas étatique, là. Le AAA aux États-Unis, puis la CAA, évidemment, au Canada...

**M. Thibault (Dany) :** Non, c'est libéral. Tu y adhères, puis...

**Mme Proulx (Berthier) :** Ou pas, exact. Sur votre site Internet, Dany, vous dressez la liste des nombreuses, nombreuses lois qui viennent encadrer l'exploitation de certaines catégories d'établissements d'hébergement touristique. On s'entend pour dire que le secteur est déjà fortement, fortement réglementé. Diriez-vous que, même sans classification obligatoire, ce serait une classification volontaire qu'on s'assure de la sécurité des consommateurs?

**M. Thibault (Dany) :** Bien, en fait, la sécurité des consommateurs n'est pas liée du tout à la classification qu'on en fait, là. Je peux vous dire que c'est la Régie du bâtiment puis le système des... le département des incendies locaux, qui s'occupent de la sécurité des clients, et système de... et la police. Ça n'a rien à voir, là. Le système d'évaluation, c'est la Régie du bâtiment qui le met en place pour la façon d'opérer ton hôtel de façon sécuritaire.

Ceci dit, moi, je n'ai jamais eu de discussion sur la sécurité avec aucun évaluateur de la CITQ dans le passé. J'en ai fait, des évaluations, j'en ai eu. J'ai eu des discussions sur le nombre verres et le nombre de savons que j'avais dans mon établissement, puis le nombre de téléphones que j'avais, mais je n'ai jamais eu de discussion sur la sécurité, puis je ne crois pas que ce soit de leur ressort.

**Mme Proulx (Berthier) :** L'AHQ, vous représentez, Xavier, également les gîtes, les auberges de jeunesse, certains bed and breakfast, d'ailleurs qui sont sous votre responsabilité. Est-ce que c'est la même chose? Est-ce que, si ça devenait une classification volontaire, il n'y aurait pas de risque pour la sécurité des clientèles dans les auberges de jeunesse, des gîtes et des bed and breakfast? Est-ce qu'ils sont soumis, dans le fond, un peu aux mêmes réglementations de la Régie du bâtiment du Québec, du service des incendies de la municipalité?

**M. Gret (Xavier) :** Tout à fait, ils sont régis aux mêmes règles. Donc, je prendrais... Il n'y a vraiment aucun enjeu au niveau de la sécurité. Comme Dany l'a indiqué, là, le service des incendies, c'est municipal. Je pense, c'est... En 2000, il y a une réglementation, justement, qui est sortie, gouvernementale, et, ensuite, la mise en application a été mise en 2008, avec des inspecteurs d'incendie, pour aller vérifier dans les lieux si les règlements étaient respectés, hein?

Alors, ça, il n'y a aucun enjeu là-dessus. Et puis la Régie du bâtiment aussi encadre tout ce qui est auberge de jeunesse, tout ce qui est gîte, etc. Donc, non.

**Mme Proulx (Berthier) :** Dany, je veux revenir sur le fardeau administratif, parce que, bon, on parle beaucoup des panonceaux étoilés de la certification, de la classification, mais un des enjeux des entrepreneurs, hommes et femmes, de l'industrie touristique dans l'hébergement touristique, évidemment, c'est le fardeau administratif, puis on ne parle même pas en temps de pandémie. Ce sont souvent cinq, 10 employés, qui ont les deux mains dans les opérations, gestion des clientèles, et tout. On laisse sous-entendre, de la part de la CITQ, que c'est peu, là, l'allègement administratif qu'on donnerait avec une classification qui deviendrait volontaire ou pas, ou qu'on enlève la classification obligatoire, mettons ça comme ça, que les économies de temps, les économies d'argent, ce n'est pas substantiel. Votre opinion là-dessus.

**M. Thibault (Dany) :** Bien, mon opinion, c'est que l'aspect administratif, là, avec... dans le contexte actuel, je vais vous dire, l'administration, plus on peut l'alléger, mieux c'est, parce qu'on est présentement en pénurie de main-d'oeuvre majeure. Puis moi, je vais vous dire, là, j'ai recommencé à faire des chambres puis m'occuper des clients à la base puis, je vais vous dire, l'administration, on en fait, mais on en fait à temps partiel, on en fait le soir à l'extérieur des heures de travail.

Donc, tout fardeau administratif qui peut être réduit, pour moi, c'est un plus, parce que je veux m'occuper de mes clients, puis c'est ça, la règle. Puis, je vais vous dire, si on réussit à faire évaluer la grille d'évaluation, puis de la contrôler, lui donner de la flexibilité, on va regarder le côté du service que les clients vont recevoir dans nos hôtels. Et je pense que la qualité, Québec, au niveau du service, il va falloir l'inclure et lui donner de la flexibilité tout en allégeant le fardeau législatif, puis ça, à ce niveau-là, administratif.

Ça fait que c'est important, pour nous autres, de dire : Oui, l'administration, c'est une chose, mais donnons-nous les outils. En tant qu'industrie, c'est nous qui connaissons mieux, là, nos établissements, puisque nos clients, on les a tous les jours devant nous, on sait ce qu'ils ont de besoin. Essayons de construire, avec les partenaires qui sont autour de ces grilles-là, de façon organisée, structurée, une grille qui est flexible et agile, qui va nous permettre de faire avancer l'industrie au niveau de ses contrôles de qualité et la rendre pertinente, ce qui va contribuer à faire adhérer les gens au programme.

**Mme Proulx (Berthier) :** Donc, pandémie ou pas, donc avant la pandémie où il y avait des enjeux liés à la main-d'oeuvre, qui étaient moins exacerbés qu'aujourd'hui, vous avez la même position sur l'allègement administratif.

**M. Thibault (Dany) :** Oui, clairement, il faut rendre ça plus fluide, plus facile et surtout plus agile. Puis, à ce niveau-là, je pense que... à ce niveau-là, ce qu'il y a dans le projet de loi le rencontre bien.

**Mme Proulx (Berthier) :** Moi, je n'ai pas d'autre question...

**La Présidente (Mme Isabelle) :** ...

**Mme Proulx (Berthier) :** Pardon? Il reste une minute. Je vous la concède généreusement. Non, je fais des blagues. Il y avait un bon tour à faire. Merci infiniment, M. Thibault, M. Gret. Je vous laisse aux bons soins des collègues des oppositions officielles.

**M. Thibault (Dany) :** Merci, Mme la ministre.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, effectivement, nous poursuivons la période d'échange avec la députée de Jeanne-Mance—Viger.

**Mme Rotiroti :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, bonjour, M. Gret, M. Thibault. Merci d'être là. De notre côté, on rit, parce qu'on trouve que la ministre a fait quand même un bon tour d'horizon de tous les sujets. Alors, c'est pour ça que...

**Une voix :** ...

**Mme Rotiroti :** C'est ça, il ne nous reste pas grand-chose. Mais, ceci dit, on parle de beaucoup, beaucoup... J'avoue que presque tous les groupes, si ce n'est pas tous les groupes qui sont venus en commission parlementaire, on parle de la classification, classification obligatoire versus volontaire, versus qu'est-ce qu'on retrouve dans les différentes plateformes, TripAdvisor, etc. Je pense qu'il y a un consensus quand même qui se dégage pour dire que la classification obligatoire est un peu désuète. Tout l'aspect de la moderniser, la rendre plus agile, flexible et plus pertinente, par rapport à qu'est-ce que vos usagers ont besoin, je pense que ça, le message a été passé par plusieurs groupes.

Il y a toute la question, est-ce que vous voyez ça en complémentarité, c'est-à-dire est-ce que vous êtes pour de garder la classification volontaire et les plateformes qui existent déjà, ou est-ce que vous avez la tendance d'aller... de dire... Parce que j'ai pu comprendre que M. Thibault se fie beaucoup de ces plateformes-là, les commentaires qu'il reçoit pour, justement, être capable de s'adapter aux besoins de qu'est-ce que le touriste recherche en s'en allant dans ces établissements.

Alors, une fois qu'on dit ça, est-ce que vous vous êtes plus portés de dire : Bien, les plateformes, c'est des plateformes, les commentaires sont fiables. Le risque que ces plateformes-là se font envahir par des commentaires fautifs, et tout ça, c'est minime, et que ce serait suffisant d'avoir seulement ces tribunes-là, comme point de repère, ou ça prend les deux, c'est-à-dire la classification volontaire, évidemment, ainsi que ces plateformes-là?

**M. Thibault (Dany) :** Bien, en fait, c'est un peu ça qu'on dit, la classification, là, on s'entend, ce n'est pas l'abolition de la classification qui est au coeur du défi, c'est l'abolition du côté obligatoire. Donc, je pense que ça prend une structure, surtout qu'au Québec on a une industrie d'hôteliers indépendants fortement. Il y a beaucoup... c'est 75 % du parc hôtelier, les permis, c'est indépendant. Donc, il doit avoir une forme de contrôle de qualité qui se fait, et ça, à ce niveau-là, pour pouvoir dire : Oui, on a un système au Québec, qui permet de contrôler ce qu'on a, ce qu'on offre. Mais présentement, la classification puis la façon d'évaluer n'est pas adéquate. Et le fait qu'elle soit prise dans un carcan administratif un peu plus serré et gouvernemental la rend moins flexible.

Donc, donnons aux gens de l'industrie la possibilité de le remettre en plan et gardons, bien entendu... Parce qu'on ne l'arrêtera pas. Quand même qu'on voudrait arrêter les Facebook, Instagram, TripAdvisor, Expédia de ce monde, ça n'arrivera pas. Ce n'est pas tout vrai ce qui se dit sur Facebook, vous le savez très bien, ou sur Instagram, mais en bout de ligne, la majorité, peut-être qu'il y a une réalité qui est vraie. Puis je pense qu'il faut être capables, nous, en tant qu'hôteliers, de départir le vrai du faux puis voir ce qui est bon pour m'améliorer, pour nos clients.

**Mme Rotiroti :** Est-ce que vous souhaitez d'avoir le... je veux dire, pas le pouvoir, là, mais la... oui, le pouvoir d'être capable de changer la grille sur une base régulière et ne pas attendre, mettons, à un terme fixe comme présentement, là, c'est à tous les deux ans? Est-ce que vous voulez avoir cette agilité-là d'être capable de changer ça — je vais dire n'importe quoi, là — à tous les six mois ou à tous les trois mois dépendamment... Tu sais, j' imagine que la haute saison touristique va amener à plus de moteurs de recherche, plus de commentaires, plus de... Alors, est-ce que vous voulez cette flexibilité-là?

**M. Thibault (Dany) :** Bien, effectivement, puis en fait c'est ce qu'on cherche. Moi, en tant qu'opérateur d'hôtels à bannière, là, je vous le dis, pendant la pandémie, là, les standards étaient modifiés parfois deux, trois fois par mois. Et on devait les valider à la fin du mois pour s'assurer qu'on les mettait en place. Puis on le sait qu'il y avait... un défi de santé et sécurité pour... au niveau sanitaire, mais ça nous a... Et, eux, ils ont la flexibilité de le faire et de le distribuer dans leur système. Pourquoi, nous, on n'aurait pas la même flexibilité qu'on doit faire un changement, la CITQ, ou peu importe qui sera le mandataire, faire un changement qui est urgent, parce qu'il est arrivé quelque chose, peu importe ce que c'est là, je n'ai pas un exemple précis en tête, mais qui va nous permettre de distribuer à l'ensemble des adhérents une modification qui doit être faite instantanément? Vous avez 10 jours pour le faire, parce que... pour demeurer conforme aux engagements que vous avez pris en adhérant volontairement à la grille d'évaluation.

• (15 h 20) •

**Mme Rotiroti :** Bien, tout à fait. C'est tout à fait juste qu'est-ce que vous dites. Je pense que la pandémie nous a appris que vous avez cette agilité-là de vous reformer, de vous... innover, d'être capable de vous ajuster aussi. Dans le contexte où est-ce que vous subissez une pénurie de main-d'oeuvre, qui est quand même ressentie dans votre secteur, si on vous donne cette agilité-là, est-ce que vous êtes capables de répondre à l'appel?

**M. Thibault (Dany) :** Bien, moi, je pense qu'on est les mieux placés pour le mettre en place, parce que c'est nous qui le vivons à tous les jours. On a des gens d'expérience, et vous aviez la crème de la crème de l'hôtellerie, hier, à votre commission, on en a parlé. Et je pense que vous avez beaucoup de gens qui sont des parties prenantes et très bons pour assurer le suivi puis un suivi serré sur les modifications qu'il y a à faire.

**Mme Rotiroti :** Parfait. J'aimerais ça parler... aborder l'hébergement collaboratif un petit peu avec vous. Dans le projet de loi, il y a toute la notion de résidence principale, tout le pouvoir qu'on donne aux municipalités, c'est-à-dire de gouvernement de proximité, et tout. Est-ce que vous trouvez que, dans la loi qui est présentée, qui est sur la table, que l'industrie d'hébergement collaboratif est bien encadrée, ou est-ce que... il y a-tu quelque chose qui nous échappe ou que vous voulez peut-être... qu'on n'a pas vu passer, que vous voudriez peut-être souligner ou aborder?

**M. Gret (Xavier) :** Ce qu'on veut indiquer, et je vais répondre à votre question, c'est que, présentement, le cadre qu'on a nous correspond. Il faut quand même savoir qu'on est un des mieux lotis au Canada, même à travers le

monde, on est le seul endroit où il y a une législation pour toute une province, normalement, c'est par ville. Alors, ce qu'on a nous convient. L'enjeu actuel qu'on a, c'est de donner du mordant à cette loi-là et la mise en application de cette loi-là. On trouve que, présentement, il y a de nombreux hébergements qui sont encore sur les plateformes, qui ne mettent pas leur numéro d'enregistrement, qui ne respectent pas la réglementation. Alors, ce qu'on souhaite, c'est vraiment donner plus de mordant, et puis que cette réglementation soit suivie et bien respectée. On sait que Revenu Québec est censé avoir 25 inspecteurs, c'est ce qui avait été dit au préalable. Alors, on veut voir le fruit de ces travaux-là et on veut que ça ressorte. En fait, vous savez, nous, on a toujours dit, ce qu'on veut, c'est jouer sur la même patinoire que l'hébergement collaboratif, d'avoir les règles équitables. Là, on les a à travers la réglementation, mais mettons-les en application.

**Mme Rotiroti :** Alors, vous, votre préoccupation, c'est de dire : Ils sont bien encadrés dans la loi, mais il faut bien respecter la loi, comme tous les autres, si on veut qu'on joue sur le même jeu de terrain, c'est ça?

**M. Gret (Xavier) :** Exactement.

**M. Thibault (Dany) :** Ça a plus de valeur, pour nous, que de juste... que la classification comme telle, obligatoire. Je pense que d'avoir des règlements serrés puis de leur donner ce qu'il faut pour aller les chercher, l'hébergement collaboratif ou qu'on pourrait appeler illégal ou non réglementé, c'est hyperimportant pour nous. Ce bout-là, il est hyper, hyperimportant.

**Mme Rotiroti :** Il faudrait qu'on s'assure que Revenu Québec a les ressources nécessaires pour avoir les gens sur le terrain, pour justement s'assurer que ces enregistrements-là se font en bonne et due forme. C'est ça?

**M. Thibault (Dany) :** Oui, il faut vraiment que les gens aient peur.

**Mme Rotiroti :** Bien, justement, avoir peur, dans la loi qui est déposée, on a des différentes catégories d'amendes, dépendamment... des amendes, là, qu'on pourrait faire recours. Est-ce que vous trouvez que les mesures dissuasives dans la loi sont assez élevées, justement, pour s'assurer que les gens qui voudraient faire fi de l'enregistrement, par exemple, auraient peur ou ne sont pas suffisamment élevées pour vous?

**M. Gret (Xavier) :** On pense que c'est suffisamment élevé, mais ce qu'on veut, bien, c'est de les donner, les amendes. Alors, c'est là où on est rendus, hein? Donc, l'idée, présentement, les montants qui sont là sont assez conséquents, surtout que c'est souvent des individuels, bien que, des fois, ça peut être des compagnies entières.

Je veux juste rappeler une donnée qui est importante, aux gens. 83 % des gens qui se retrouvent sur Airbnb, c'est des multipropriétés ou des maisons secondaires. Le reste, c'est simplement des résidences principales où là on partage notre chambre de temps en temps. Donc... Mais l'idée, c'est vraiment de... Donc, ces infractions-là nous semblent suffisantes, mais ce qu'on veut, c'est qu'elles soient appliquées et qu'on puisse vraiment les donner, ces infractions-là, et puis qu'on en parle aussi, hein? Il faut que les gens en prennent conscience, parce que si on les donne et qu'on n'en parle pas, les gens ne savent pas.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Puis ma dernière question sur les récidives. Parce que, dans le projet de loi, on parle première infraction, deuxième, troisième. Vous, est-ce que vous êtes d'avis qu'une personne devrait avoir une deuxième, troisième chance, ou on enlève l'enregistrement dès la première infraction? Évidemment, il faut que ça soit une infraction assez sérieuse, mais, je veux dire, est-ce que vous êtes d'accord qu'on ne donne pas une deuxième, troisième chance avant de réutiliser l'enregistrement?

**M. Gret (Xavier) :** Écoutez, nous, en ce qui nous concerne, c'est sûr qu'on préférerait qu'il n'y ait que deux chances, mais on pense qu'effectivement donner une chance, une deuxième chance, ça nous convient, sachant que cette loi concède aussi un ensemble des établissements d'hébergement. Donc, je pense qu'effectivement on est d'accord avec ça.

**Mme Rotiroti :** Parfait. Juste... Je pensais que c'était ma dernière, mais j'en ai juste un... j'ai juste une minute qu'il me reste. Une fois que la loi est adoptée, il faut la mettre en oeuvre, hein, il faut que ça soit en vigueur. Est-ce que vous souhaitez que ça rentre en vigueur le plus rapidement possible? Est-ce que vous avez un certain délai que vous voulez donner à l'industrie, justement, pour être capable de se conformer à qu'est-ce que... aux changements qui vont être proposés et adoptés? C'est quoi, votre opinion là-dessus?

**M. Thibault (Dany) :** Bien, ce qui est unanime sur le territoire, madame, c'est que les hôteliers, ce qui est unanime partout, c'est que la grille d'évaluation actuelle ne correspond pas à leurs besoins puis à leurs attentes. Donc, ce qui a trait à la classification, une fois que c'est non obligatoire... il faut mettre le chantier... Nous, on va collaborer avec le mandataire pour s'assurer que le chantier de la révision de la grille se fasse rapidement et adéquatement et soit distribuée rapidement pour que des évaluations puissent se faire de façon structurée, en tenant compte des critères qu'on a évalués pendant notre présentation, parce qu'à notre niveau je pense que c'est hyperimportant. Pour le reste, sur l'hébergement collaboratif, plus vite, ça sera mieux.

**Mme Rotiroti** : Parfait. Merci beaucoup, M. Thibault, M. Gret. Merci beaucoup pour votre présence aujourd'hui.

**M. Gret (Xavier)** : Merci à vous.

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Alors, merci. Nous poursuivons l'échange, cette fois-ci, avec le député de Laurier-Dorion.

**M. Fontecilla** : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Thibault. Bonjour, M. Gret. Merci d'être avec nous aujourd'hui. J'aimerais continuer sur la thématique de l'hébergement illégal, là, suscitée par les multinationales telles qu'Airbnb, là. Ça a été dit, on sait qu'à la fin de 2020, là, six mois après l'instauration d'une nouvelle réglementation unique, là, comme vous le dites, là, mais qui est certainement une avancée, là, il y aurait autour de 6 000... 6 130, en fait, annonces sur Airbnb, particulièrement pour la région de Montréal, là, et seulement 128 enregistrements, là, donc, disons, un taux de rendement très faible, même si c'est un bon règlement, là.

Donc là, on a le choix, là, soit mettre en place toute une armée d'inspecteurs de Revenu Québec, là, pour pourchasser les annonces illégales qui n'ont pas de numéro d'enregistrement, ou peut-être, plus simplement, là, d'exiger des compagnies que, pour faire paraître une annonce, il y ait un numéro d'enregistrement. Entre les deux, qu'est-ce que vous préférez?

**M. Gret (Xavier)** : Je vais la prendre, Dany, celle-là. Moi, je préférerais les deux, là, quitte à avoir, là... Je préférerais avoir les deux, à savoir que, justement, il y a eu un jugement qui a été fait en Europe, notamment avec Paris, parce que les gens ne mettaient par leur numéro, ou la plateforme — c'était Airbnb — ne respectait pas la réglementation de mettre le numéro d'enregistrement sur leur site Internet, donc la responsabilité du Airbnb de mettre le numéro d'enregistrement et d'accepter uniquement des gens qui ont un numéro d'enregistrement. Je pense que les deux parties doivent jouer le jeu. Je pense que les individus doivent avoir l'enregistrement et leur numéro d'enregistrement, et je pense que les plateformes doivent aussi jouer le jeu et n'avoir que des gens qui ont un numéro d'enregistrement sur la plateforme collaborative.

**M. Fontecilla** : Est-ce que vous recommanderiez au gouvernement du Québec, là, d'inciter et d'obliger même, de façon législative, ces plateformes-là à exiger un numéro d'enregistrement pour publier ces annonces-là?

• (15 h 30) •

**M. Gret (Xavier)** : Je pense que c'est une idée qui pourrait être souhaitable, sachant que, vous savez, cette loi-là, moi, je la travaille depuis 2016. Depuis 2011, on fait des représentations. C'était le projet de loi n° 67. Il y a eu beaucoup d'évolution dans le projet de loi et dans cette loi-là. Et il va y en avoir d'autres, parce qu'il y a d'autres phénomènes. Avec la numérisation qu'on connaît présentement, on est en pleine évolution, et ça change tout le temps. Donc, il faut que le législateur soit aussi agile, là, on parlait d'agilité tantôt, là, il faut qu'il soit agile aussi pour répondre à ça.

Alors, je pense que oui, ça peut être une prochaine étape, mais présentement, ce qu'on a, ça nous convient. Et reste à voir si les grands joueurs vont jouer le jeu. S'ils le jouent, peut-être qu'on n'aura pas besoin d'encadrer législativement. Mais je pense que c'est une idée qui serait une bonne direction pour nous, effectivement, d'imposer ça aux...

**M. Thibault (Dany)** : Si on a réussi à leur faire collecter la taxe sur hébergement, chose qui se fait maintenant, je ne verrais pas pourquoi on ne serait pas capable éventuellement d'avoir une législation qui nous permet d'avoir une obligation d'avoir le numéro d'enregistrement pour pouvoir s'inscrire et ainsi collecter ce... vendre sur leur plateforme. Je pense que c'est certainement quelque chose qu'il faut évaluer.

**La Présidente (Mme Isabelle)** : Alors, merci pour cet échange. Nous poursuivons maintenant avec la députée de Gaspé.

**Mme Perry Mélançon** : Merci, Mme la Présidente. Bonjour à vous deux. En fait, je cherche quelle question je pourrais bien poser après le gros tour de table qu'on vient de faire là. D'ailleurs, votre présentation m'avait beaucoup éclairée pour me faire une tête sur le projet de loi, votre vision, et tout ça. Donc, je vous remercie pour...

**Une voix** : ...

**Mme Perry Mélançon** : En fait, je voudrais simplement vous poser une dernière question qui est — parce qu'on n'en a pas parlé encore : Ce serait quoi, votre vision sur un modèle d'affaires comme Sonder?

**M. Thibault (Dany)** : On va la laisser à Xavier celle-là.

**M. Gret (Xavier)** : Bien, je les connais bien. Écoutez, moi, je pense que, Sonder, c'est un modèle d'affaires innovant, moderne, qui respecte les lois et les réglementations. Eux collectent la taxe sur l'hébergement, collectent toutes les taxes, donc on ne peut pas dire qu'ils ne sont pas sur la même patinoire que nous, et c'est sûr qu'ils bousculent un peu les traditions en ayant... Puis, vous savez, ce qu'ils déploient peut inciter aussi notre industrie, en termes de pénurie de main-d'oeuvre, d'utiliser des choses qu'ils font. Quand on parle de concierge virtuel, quand on parle

d'accès à la chambre sans clé, évidemment, les grosses bannières travaillent là-dessus aussi, hein. Donc, c'est des choses qui se font. Et puis aussi les hôtels indépendants travaillent dessus. Alors, je pense qu'au contraire c'est une entreprise innovante qui va de l'avant, qui respecte toutes les lois et les réglementations qu'on a au Québec présentement. Alors, je ne vois pas l'enjeu qu'on a avec Sonder présentement et créer de l'employabilité, aussi, à Montréal, là. Il y a beaucoup d'emplois à Montréal avec Sonder. Donc, ils paient leurs impôts ici, hein.

**Mme Perry Mélançon :** Bien, merci. En fait, c'est un concurrent, mais un concurrent loyal. Donc, on a bien vu aussi que c'était innovant, puis que ça nous a pris un petit peu de court de les entendre en commission. Dernière question : Est-ce qu'on devrait avoir des droits acquis si le zonage municipal change? C'est quoi votre perception par rapport à ça?

**M. Thibault (Dany) :** Non, vous devez rentrer dans le cadre que la municipalité... surtout si vous opérez à l'intérieur du cadre législatif, moi, je pense qu'il y a... Sonder, c'est un bel exemple, la compétition, ça nous rend meilleurs, madame, quand c'est fait de façon organisée et structurée, que tout le monde est sur la même patinoire. C'est pour quoi ça nous force à être meilleurs, nous, les opérateurs.

**Mme Perry Mélançon :** C'est ça. Oui, oui, oui.

**M. Thibault (Dany) :** Donc, en bout de ligne, la législation elle est là pour être respectée par tous. Si ça change, savez-vous quoi? Bien, c'est de valeur, là, à moins que ce soit un édifice patrimonial, là, dans le cadre historique, là, puis même encore il devrait y avoir les mêmes obligations d'encadrement au niveau de son positionnement puis de l'encadrement municipal. Il n'y a aucune nuance à faire.

**Mme Perry Mélançon :** Merci.

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Alors, merci. Merci, M. Gret et M. Thibault. C'est tout le temps que nous avons pour vous entendre. Alors, merci sincèrement pour votre contribution au mandat de la commission. Écoutez, ayant terminé...

**Une voix :** Merci beaucoup.

### Mémoires déposés

**La Présidente (Mme Isabelle) :** Oui, merci. Ayant terminé notre mandat, la commission... D'abord, on doit d'abord terminer en déposant les mémoires, si vous voulez, des personnes et des groupes que nous n'avons pas entendus. Donc, je les dépose officiellement.

Je remercie tout le monde, Mme la ministre, ainsi que les députés, ainsi que les collègues. Merci. Merci de votre collaboration, les assistants, pour avoir assisté à ce mandat de la commission.

Et, ayant terminé, justement, notre mandat, nous ajournons nos travaux jusqu'au jeudi 26 août, à 9 h 30, où on va entreprendre un autre mandat ou du moins continuer le mandat. Merci.

*(Fin de la séance à 15 h 34)*