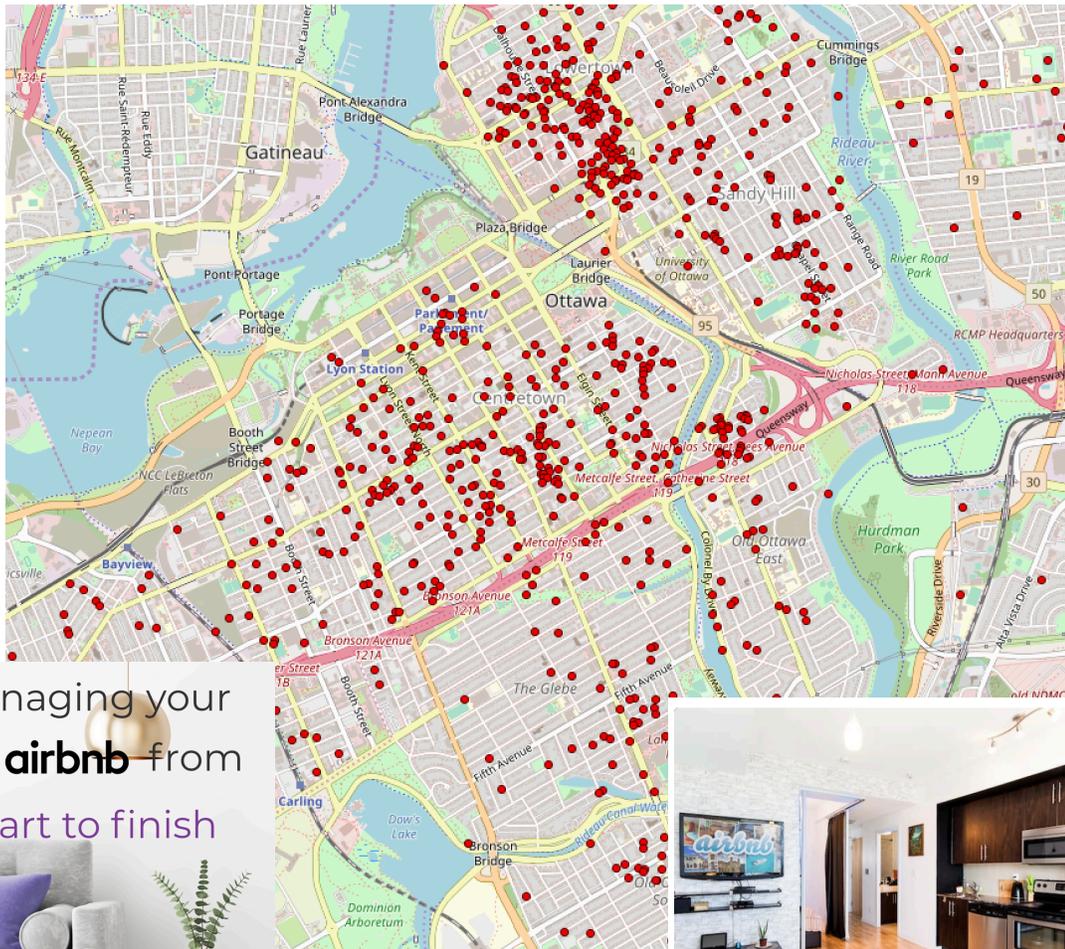


Réglementation du logement locatif à court terme



Maclaren Municipal Consulting Inc.
Le 23 septembre 2019

Table des matières

1.	Sommaire exécutif.....	3
2.	Aperçu de l'étude	6
	Mandat.....	6
	Méthodologie.....	7
3.	Quels sont les problèmes ?	8
	La croissance des locations à court terme par le biais de plateformes web	8
	Les conséquences pour Ottawa.....	9
	Incidence sur l'offre de logements locatifs à long terme.....	10
	Le court terme et le long terme sur le marché de la location à long terme	11
	Concentration au centre-ville.....	13
	Commercialisation croissante des locations à court terme	13
	Plaintes logées auprès de la Ville et des fournisseurs commerciaux	14
	L'hébergement n'est pas pour tout le monde.....	15
	License sociale, consensus social et défi de l'application de la loi	15
	Le défi de la formulation de politiques.....	16
4.	Quelles sont les mesures recommandées ?	18
	Établir un système d'enregistrement	18
	Règles pour les zones résidentielles	20
	Limitation du nombre de jours dans les zones résidentielles	23
	Règles pour les zones où les hôtels sont autorisés	24
	Hôtels.....	25
	Exemption des chambres d'hôtes traditionnelles.....	27
	Exemption des chalets	28
	Locataires et propriétaires de logements en copropriété	29
	Disponibilité publique des noms et adresses des titulaires d'homologation	30
	Réglementation des plates-formes Web	31
	Agents d'enregistrement	34
	Stratégie d'application de la loi.....	35
	Interprétation du règlement de zonage	37
	Sommaire	37
	Conséquences pour le personnel, les coûts et les recettes	38
Annexes	40	
	Annexe 2 - Ateliers	42
	Annexe 3 - Résultats du sondage en ligne commentant le rapport sur les options stratégiques.....	43

1. Sommaire exécutif

Les Services de protection et d'urgence de la Ville d'Ottawa ont retenu les services de Maclaren Municipal Consulting pour effectuer une analyse du cadre réglementaire des logements locatifs à Ottawa et recommander des innovations qui amélioreraient les résultats en tenant compte de l'effet de nouvelles réglementations sur la qualité, la disponibilité et l'abordabilité des logements locatifs. L'étude aborde les questions liées à la réglementation de :

- La location à court terme, qui comprend les chambres, les condos, les appartements et les maisons loués pour moins de 28 jours par le biais de plateformes Internet comme Airbnb, HomeAway et Booking.com.
- Les locations à long terme de chambres, d'appartements et de maisons.

Après des recherches et des consultations approfondies auprès du public, des intervenants clés, des membres du Conseil et du personnel de la Ville, le présent rapport présente les conclusions et les recommandations concernant les logements locatifs à court terme.

À Ottawa, comme dans la plupart des pays du monde, les locations à court terme ont augmenté à un rythme rapide. Fin 2018, on estimait à 6 278 le nombre d'inscriptions. Les listes comprennent des pièces individuelles et des logements complets. On s'attend à ce que la croissance se poursuive de façon importante, en particulier parmi les inscriptions commerciales - celles qui sont exploitées par des investisseurs comme des logements locatifs à temps plein, entiers, à court terme et à unités entières.

La location à court terme de logements entiers, y compris les condominiums et les appartements, n'est pas prévue par les règlements de zonage d'Ottawa. Selon l'interprétation actuelle du Règlement de zonage (2008-250, tel que modifié), les unités d'habitation entièrement louées pour moins de 28 jours sont considérées comme un usage " hôtelier " et ne sont permises que dans les zones où les hôtels sont permis, généralement les zones commerciales et mixtes. Toutefois, la popularité de l'activité a fait en sorte que de nombreux résidents d'Ottawa dans les secteurs résidentiels inscrivent leur maison et les unités qui y sont rattachées ainsi que des pièces de leur maison sur des plates-formes Web. Les personnes qui louent la totalité de leur maison ou un logement attenant à court terme comprennent les personnes qui travaillent temporairement ou qui sont en vacances dans un autre endroit, les personnes qui ont une résidence secondaire ou saisonnière, les étudiants, les gens dont les enfants ont quitté le nid familial qui convertissent des maisons plus grandes en appartements au sous-sol et les résidents sous-employés qui désirent arrondir leur revenu.

La commercialisation accrue des loyers à court terme est particulièrement préoccupante. En plus de ceux qui participent à l'économie de " partage " avec leur maison, un nombre croissant de particuliers et de sociétés achètent des propriétés dans des zones résidentielles dans le but précis de les exploiter comme unités locatives à court terme. Ces propriétés génèrent un nombre disproportionné de plaintes de la part des voisins. Les propriétaires qui vivent sur la propriété ont tendance à être prévenants envers leurs voisins et responsables envers eux, même s'ils louent leur propre logement lorsqu'ils sont absents. Ils sont également présents la plupart du temps et peuvent communiquer directement avec

leurs voisins sur n'importe quel sujet. Ce n'est pas le cas de nombreux opérateurs commerciaux appartenant à des investisseurs.

Relativement peu de locations à court terme donnent lieu à des plaintes. Ceux qui le font peuvent être des perturbateurs importants de leurs quartiers. Les plaintes portent notamment sur les maisons de fête qui causent un excès de bruit, les invités excédentaires, les plaintes relatives au stationnement et aux ordures, la criminalité et les questions de sécurité. Ils comprennent également les locataires et les détenteurs de logements en copropriété qui louent des logements à court terme à l'insu et sans la permission des propriétaires ou des conseils de copropriété. La croissance des unités commerciales minerait également le tissu communautaire des quartiers du centre-ville où elles sont concentrées. Les voisins se plaignent d'avoir moins d'autres voisins avec qui travailler sur les questions communautaires, ou même pour répondre au problème des locations à court terme dans leur rue.¹

Tout cela se produit dans le contexte d'une pénurie de logements à long terme à Ottawa. La pénurie fait grimper les loyers et rend les logements locatifs abordables difficiles à trouver. Bien que la principale cause de la pénurie de logements soit l'écart récent entre la croissance du nombre de familles d'Ottawa qui ont besoin de logements et le taux de construction de nouveaux logements, les locations commerciales à court terme contribuent de façon importante à la pénurie actuelle.²

Sur les 6 278 inscriptions sur la plateforme Web en 2018, on estime que 1 236 ont été identifiées comme étant la location commerciale probable de logements entiers.³ Bon nombre de ces logements pourraient être remis sur le marché du logement à long terme, ce qui contribuerait à remédier immédiatement à la pénurie de logements locatifs et aux loyers élevés qui y sont associés, et empêcherait l'expansion de la location commerciale à court terme de logements dans les zones résidentielles.

L'industrie hôtelière est également touchée négativement. L'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau estime que l'élimination de la location commerciale à court terme permettrait d'offrir au moins 10 % plus de chambres d'hôtel dans leur secteur.⁴ Bien que les taux d'occupation hôtelière à Ottawa soient actuellement supérieurs à la moyenne, l'industrie hôtelière s'inquiète d'attirer des investissements continus pour accroître le nombre et la qualité des chambres.

On s'inquiète également de l'absence de règles du jeu équitables. Les locations à court terme dans les quartiers résidentiels paient des taux d'impôt foncier résidentiel, tandis que les hôtels paient des taux commerciaux. À l'exception des locations à court terme par l'intermédiaire d'Airbnb, les plateformes Web ne versent pas la taxe municipale d'hébergement (TMH) payée par les hôtels. Aucune des

¹ Comme indiqué dans les ateliers publics de cette étude et dans la couverture médiatique (par exemple, "Ce qu'Airbnb fait réellement à un quartier" <https://www.bbc.com/news/business-45083954>).

² *Rental Market Analysis*. PRISM Economics and Analysis (2019) for the City of Ville d'Ottawa

³ Ibid.

⁴ OGHA interview.

plateformes Web ne verse actuellement la TVH, ce qui laisse le fardeau de la déclaration de revenus et des versements à la charge des particuliers qui exploitent des propriétés à Ottawa.

En même temps, il y a aussi les avantages positifs qui ont contribué à la popularité de la location à court terme, tant pour ceux qui accueillent les visiteurs que pour les visiteurs de la ville. Les résidents d'Ottawa utilisent le revenu de l'hébergement pour payer leur loyer ou leur hypothèque. Certains ont utilisé le revenu pour passer du niveau location à celui de propriété, libérant ainsi une unité locative pour d'autres. Les étudiants, les snowbirds et les autres personnes qui s'absentent saisonnièrement peuvent tirer un revenu de la location à court terme de leur résidence. Pour eux, cela résout le problème de trouver un locataire "à long terme" qui est intéressé à louer pour quelques mois, mais pas pour une année complète. Les voisins apprécient aussi le fait que les visiteurs de la famille puissent trouver un endroit où rester à proximité et apprécient la valeur d'offrir un hébergement à court terme abordable aux étudiants qui suivent des cours de courte durée ou aux patients hospitalisés qui reçoivent des traitements ambulatoires. La ville dans son ensemble est également plus apte à accueillir des visiteurs en période de pointe.

De plus, la popularité des plateformes de location à court terme indique que les secteurs traditionnels, particulièrement les hôtels, ne répondent pas aux besoins des visiteurs en termes de prix, de variété d'hébergement recherchés par les familles ou d'autres groupes de voyageurs et de lieux, particulièrement pour les familles qui ne vivent pas au centre-ville.

Le présent document recommande une approche fondée sur le principe selon lequel les résidents devraient pouvoir louer la totalité ou une partie de leur maison et un espace rattaché à leur maison, pourvu qu'il s'agisse de leur résidence principale authentique. Les mesures recommandées visent à éliminer les activités commerciales poursuivies par des investisseurs dans les zones résidentielles, ce qui soulagera le marché de la location à long terme en remettant un grand nombre de logements sur le marché de la location à long terme, tout en préservant la plupart des avantages que les locations à court terme procurent aux résidents de la ville et aux visiteurs. Ce principe a fait l'objet d'un fort consensus entre les hôtes et les représentants de la communauté lors des ateliers publics tenus dans le cadre de cette étude et dans les résultats du sondage sur le Web présentés à l'annexe 3.

Les recommandations comprennent également :

- l'établissement d'un système d'inscription pour les hôtes de location à court terme, y compris l'obligation d'inclure le numéro d'inscription sur les listes de plateformes et autres publicités.
- Les hôtes peuvent louer une chambre dans leur résidence principale, la totalité de leur maison lorsqu'ils ne sont pas à la maison, ou une unité rattachée à leur résidence principale s'ils ne louent pas leur résidence principale.
- promouvoir l'enregistrement des locations à court terme légales par le biais de frais annuels peu élevés, de l'enregistrement en ligne, de procédures d'enregistrement simples et de la publication de guides de bonnes pratiques.
- des amendes importantes, jusqu'à 1 000 \$ par jour pour les hôtes qui ne s'inscrivent pas ou qui annoncent des locations à court terme sans numéro d'inscription, et jusqu'à 10 000 \$ pour les récidivistes.

- la surveillance complète des inscriptions sur le Web afin d'assurer l'application généralisée de la loi.
- la recherche d'accords de coopération volontaire avec des plates-formes Web afin de fournir des informations pour faciliter l'application de la loi et la perception des taxes municipales d'hébergement. Si des accords volontaires ne sont pas conclus, l'enregistrement et la réglementation suivront.
- le financement d'importants efforts d'application de la loi à partir des versements des TMH pour les locations à court terme hébergées, ainsi que des droits d'inscription et des amendes.
- établir des lignes directrices permanentes pour les avertissements, les amendes, la suspension et la révocation des hôtes enregistrés qui ne respectent pas leurs engagements ou qui ne deviennent pas des propriétés nuisibles dans leur quartier.

Les recommandations portent également sur des questions connexes :

- exempter les hôtels et les gîtes traditionnels enregistrés auprès de la Ville.
- exempter les chalets et les résidences saisonnières en limitant les mesures aux zones urbaines.
- donner aux copropriétaires et aux propriétaires un moyen d'exclure les hôtes à des adresses précises de l'inscription lorsque la location à court terme n'est pas permise par la charte d'un condominium ou le bail de location.

Le résultat net visé par les recommandations est l'élaboration de règles qui reflètent un consensus social réalisable préservant la plupart des avantages des locations à court terme tout en éliminant les principaux désavantages. Le régime d'application recommandé se veut pratique et rigoureux, afin d'assurer une surveillance juste et adéquate de ce qui est maintenant un nouveau marché non réglementé. Il devrait permettre la location de plus de 1 000 unités locatives à court terme à des locataires de longue durée et empêcher les investisseurs d'acheter des maisons et des appartements dans des zones résidentielles et de les convertir en "hôtels fantômes".

2. Aperçu de l'étude

Mandat

Le Service des services d'urgence et de protection de la Ville d'Ottawa a retenu les services de Maclaren Municipal Consulting pour effectuer une analyse du cadre réglementaire des logements locatifs à Ottawa et recommander des innovations qui amélioreraient les résultats. L'étude aborde les questions liées à la réglementation des :

- Locations à court terme.
- Locations à long terme, y compris les chambres, appartements et maisons ⁵.

⁵ Le mandat de l'examen excluait les foyers de soins pour bénéficiaires résidents et les foyers de soins de longue durée et limitait la prise en compte du financement et de l'administration du logement social. Toutefois, les

Cet examen a été guidé par ces principes directeurs suivants :

1. maintenir des normes uniformes pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être du public.
2. examiner comment les règlements influent sur la qualité, la disponibilité et l'abordabilité des logements locatifs.
3. favoriser le bien-être économique et social de la municipalité.
4. assurer une application efficiente, efficace et durable des règlements.

Méthodologie

Dans le cadre de cette étude, Maclaren Municipal Consulting a tenu compte des facteurs suivants :

- les résultats d'une analyse du marché locatif et d'un examen de la documentation sur les logements locatifs et d'une analyse intergouvernementale de l'environnement, commandées par la Ville.
- une recherche plus poussée sur les approches de rechange et novatrices en matière de réglementation des logements locatifs en Ontario et ailleurs.
- une analyse des appels de service relatifs aux normes d'entretien des biens concernant les logements locatifs dans la ville d'Ottawa au cours des dix dernières années.
- la modélisation économique, entreprise par la Ville, des coûts et des revenus potentiels des autres régimes d'application de la loi.
- les commentaires d'un large éventail d'intervenants représentant les fournisseurs de logements, les locataires, les hôtels, les universités et les collèges, les étudiants, les associations communautaires et autres.

En se fondant sur cette analyse, Maclaren a préparé des documents de travail sur les locations à court terme, les conditions de logement locatif et le logement pour étudiants, a affiché ces documents et un sondage connexe sur le site Web de la Ville pour recueillir les commentaires du public et a organisé 12 réunions publiques pour obtenir des commentaires supplémentaires. De plus, d'autres consultations ont eu lieu avec les intervenants, les membres du Conseil municipal et le personnel de la Ville.⁶

Informée également par des réunions avec les intervenants, plus de 1 011 réponses au sondage et de nombreux commentaires en ligne, Maclaren a ensuite préparé deux documents sur les options, qui exposent les mesures possibles et déterminent les risques et les avantages potentiels qui s'appliquent aux locations à court terme et aux locations à long terme. Ces documents ont été affichés en ligne et distribués aux intervenants et à tous ceux qui ont assisté à une réunion publique, sollicitant à nouveau leurs commentaires. Les résultats d'un sondage en ligne concernant les résultats figurent à l'annexe 3.

mécanismes d'aménagement du territoire et les programmes sociaux n'ont pas été abordés, et certaines questions ont été renvoyées au Groupe de travail interministériel sur les logements locatifs pour suivi.

⁶ Pour une liste des groupes d'intervenants et des consultations publiques, voir l'annexe 1.

De plus, d'autres consultations ont eu lieu avec les principaux intervenants afin d'obtenir leurs commentaires sur les options réglementaires.

Ces commentaires, l'expérience d'autres administrations et l'évaluation par les consultants des possibilités et des risques à Ottawa ont joué un rôle crucial dans la formulation des recommandations présentées par Maclaren Municipal Consulting.

Ces recommandations sont présentées dans deux rapports : l'un porte sur les logements locatifs à long terme et l'autre, sur les locations à court terme.

Il convient de noter que l'analyse de l'incidence d'autres régimes de réglementation et d'application est limitée par les données disponibles. Par exemple, nous savons combien de locations à court terme sont actuellement autorisées par les municipalités qui ont des régimes de permis ou d'enregistrement, mais nous ne savons pas combien d'unités hôtelières n'ont pas été construites en raison de la nouvelle concurrence, ni combien de nouvelles unités résidentielles ont pu être construites parce que d'autres unités sont devenues des unités de location à court terme.

3. Quels sont les problèmes ?

La croissance des locations à court terme par le biais de plateformes web

Aux fins du zonage, la Ville d'Ottawa définit les locations à court terme comme étant la location d'une pièce ou d'un logement pour une durée de moins de 28 jours.

Dans le passé, les locations à court terme étaient généralement des hôtels, des motels et des gîtes touristiques traditionnels. Il y a une nouvelle forme croissante de location à court terme rendue possible par l'Internet. Les plateformes Web comme Airbnb et HomeAway permettent aux particuliers et aux entreprises d'annoncer la disponibilité de chambres, de maisons, d'appartements et de condos. Plus que de la publicité, ces plateformes facilitent les transactions tant pour l'acheteur (invités) que pour le vendeur (hôtes). Contre rémunération, ces plateformes acceptent les paiements au nom de l'hôte et offrent une certaine assurance que le service offert sera fourni. Les plateformes Web retiennent les frais jusqu'à l'arrivée des invités, suppriment les mauvaises inscriptions du système et publient les évaluations et les commentaires des invités précédents. La perception de frais et la participation à la transaction rendent ces plateformes différentes des simples services d'inscription comme Kijiji ou craigslist.

La commodité des sites Web de location à court terme et des applications téléphoniques a entraîné une croissance rapide partout dans le monde, y compris à Ottawa. Il est maintenant beaucoup plus facile pour les résidents de faire de la publicité pour une chambre ou une propriété en l'affichant sur le site Web, avec un accès instantané à un marché mondial. Avant l'avènement d'Internet, un exploitant de gîtes touristiques devait faire face à des coûts importants pour faire connaître leur disponibilité. Maintenant, n'importe qui peut s'inscrire sur une liste en remplissant un formulaire en ligne. La commodité est également grande pour les clients. Les clients peuvent trouver des hébergements dans

des endroits spécifiques qui sont soit moins chers que les alternatives traditionnelles, soit qui offrent des avantages uniques.

L'analyse du marché locatif effectuée pour la Ville d'Ottawa a révélé que les inscriptions sur Airbnb et VRBO ⁷ a augmenté de 83 % d'août 2015 à décembre 2018. ⁸ En 2018, on estimait à 6 278 le nombre d'inscriptions, y compris les chambres individuelles et les logements entiers.

Au fur et à mesure que la popularité de ce mode d'hébergement augmente, l'industrie continue de changer. Les plates-formes Web qui se concentraient auparavant sur les hôtels, comme Booking.com et Expedia, fonctionnent désormais également comme plates-formes Web pour les réservations à court terme.

Les conséquences pour Ottawa

Comme tout changement important, il y a des conséquences positives et négatives.

Les résultats positifs des locations à court terme comprennent :

- des possibilités de revenu pour les résidents qui accueillent, pour les aider à payer leur loyer, leur hypothèque ou d'autres frais.
- l'hébergement des visiteurs familiaux tout près, dans les quartiers mêmes où vivent les familles.
- flexibilité pour les familles qui peuvent louer une unité dans leur maison, tout en préservant l'unité pour des proches en visite, ou pour les membres âgés de la famille ou les jeunes membres de la famille qui reviennent habiter avec le ménage.
- une plus grande accessibilité financière pour les différents modes de vie. La location à court terme aide les gens à s'offrir une variété de styles de vie, allant des relations de longue distance où les logements sont laissés vacants les fins de semaine, aux étudiants qui n'ont pas besoin de leur logement une partie de l'année, aux ménages qui passent leur hiver dans le sud ou leur été au chalet.
- une plus grande capacité de la Ville d'accueillir les visiteurs pendant les périodes de pointe.
- l'augmentation du tourisme et des voyages grâce à une plus grande variété d'options d'hébergement et à des prix différents. Bien que les avantages économiques puissent être surestimés en raison du déplacement de l'activité dans les hôtels traditionnels, il existe certaines preuves d'avantages nets.⁹

Les résultats positifs pour le public voyageur ont été une plus grande variété d'options d'hébergement, y compris des options plus abordables et l'accueil par des résidents d'Ottawa qui peuvent offrir

⁷ La structure de cette industrie évolue rapidement. VRBO a depuis été acheté par HomeAway et est maintenant exploité comme une marque de HomeAway. HomeAway a à son tour été achetée par Expedia, qui l'exploite comme une filiale.

⁸ *City of Ottawa Rental Market Analysis*. PRISM Economics and Analysis (2019) pour la Ville d'Ottawa.

⁹ Voir le *Document de travail sur le logement à court terme*, publié plus tôt dans le cadre de cette étude. Section 3.3 Impact sur le tourisme et les voyages d'affaires.

conversation et assistance aux visiteurs. Les résidents d'Ottawa profitent également des mêmes avantages de location à court terme lorsqu'ils voyagent dans d'autres villes.

Les résultats négatifs des loyers à court terme s'observent avec

- la perte de logements pour l'offre de logements à long terme, avec moins de logements à la disposition des locataires.
- les propriétés à problèmes où les hôtes inattentifs ou absents permettent des soirées tardives et un nombre excessif d'invités.
- la perte de tranquillité et de jouissance des lieux dans les quartiers où la fréquentation est excessive.
- perte de confiance des voisins pour leur sécurité personnelle en raison d'incidents criminels ou de dommages aux biens à proximité.
- les problèmes de déchets et de stationnement associés à des nombres excessifs d'invités et à la mauvaise gestion des propriétés.
- les locataires et les propriétaires de copropriétés qui mettent des propriétés sur le marché à court terme à l'insu ou sans le consentement du propriétaire ou du conseil de copropriété.
- l'impact sur l'industrie hôtelière.

L'industrie hôtelière traditionnelle est préoccupée par la concurrence déloyale. L'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau estime que l'élimination de la location commerciale à court terme permettrait d'offrir au moins 10 % plus de chambres d'hôtel dans leur secteur. Bien que les taux d'occupation hôtelière à Ottawa soient actuellement supérieurs à la moyenne, l'industrie hôtelière s'inquiète du manque d'attrait permettant d'attirer des investissements continus pour accroître le nombre et la qualité des chambres.

Alors que les hôtels traditionnels paient des impôts fonciers commerciaux, les locations à court terme paient souvent moins d'impôts fonciers en raison de leur usage résidentiel. À l'exception d'Airbnb, les plateformes Web ne versent pas la taxe municipale d'hébergement (TMH) que les hôtels paient. Aucune plate-forme Web ne verse actuellement la TVH, ce qui laisse la responsabilité de la déclaration des revenus et des versements aux particuliers qui exploitent les propriétés d'Ottawa.

Incidence sur l'offre de logements locatifs à long terme

Un autre résultat négatif des locations à court terme est leur incidence sur l'offre de location à long terme. Ottawa connaît actuellement une pénurie de logements locatifs à long terme. L'analyse du marché locatif effectuée pour la Ville d'Ottawa a révélé que même si l'offre de logements locatifs a augmenté d'environ 1 % entre 2016 et 2018, la population vivant dans des logements locatifs a augmenté à un taux plus rapide de 2,9 %.¹⁰

¹⁰ City of Ottawa Rental Market Analysis, pg. 3.

La pénurie croissante de logements locatifs se reflète également dans les loyers. Au cours de la même période, les loyers des appartements ont augmenté de 7,8 % et ceux des maisons de 11,3 %.¹¹ Une autre façon d'envisager la pénurie actuelle de logements locatifs est la différence entre les loyers moyens et les prix demandés pour les logements vacants. En 2018, le loyer moyen d'un appartement de deux chambres à coucher à Ottawa était de 1 335 \$, tandis que le loyer demandé pour les deux chambres à coucher inoccupées inscrites était de 25 % plus élevé, à 1 674 \$. Si le taux de croissance actuel du parc de logements locatifs se maintient (environ 5 600 unités par année), le rapport prévoit un écart d'environ 18 000 à 19 000 unités en 2031 par rapport aux ménages qui tentent de s'établir à Ottawa. Dans ce scénario, les loyers moyens des appartements devraient augmenter de 41 % et le nombre de ménages vivant dans des logements inabordables devrait augmenter de 25 000.¹²

Selon l'analyse du marché locatif, 6 278 locations à court terme ont été annoncées comme étant disponibles en 2018. Toutefois, bon nombre d'entre elles sont saisonnières, temporaires ou représentent des chambres individuelles dans les résidences. Pour 2018, l'étude a identifié 1 236 inscriptions exclusives (définies comme des logements entiers loués pour plus de 120 jours) qui pourraient potentiellement être remis sur le marché de la location à long terme.¹³ C'est proche d'une estimation de Fairbnb, selon laquelle 1 054 maisons ont été converties en "hôtels fantômes".¹⁴ Le retour immédiat de plus de 1 000 logements sur le marché de la location à long terme doublerait presque le taux d'inoccupation actuel, ce qui permettrait de réduire les prix de location élevés. Il semble également y avoir une expansion des inscriptions exclusives en cours alors que les investisseurs achètent des unités résidentielles pour les utiliser comme unités locatives à court terme.¹⁵ L'arrêt de cette tendance empêcherait qu'un plus grand nombre d'unités résidentielles ne soient retirées du marché de la location à long terme.

Ainsi, il est clair que la pénurie de logements à court terme peut être atténuée immédiatement en limitant les locations commerciales à court terme. Les restrictions empêcheront également la croissance future du nombre de logements locatifs commerciaux à court terme, de sorte qu'ils ne deviennent pas un fardeau continu pour le marché de la location.

Le court terme et le long terme sur le marché de la location à long terme

Toutefois, il faut faire preuve d'une certaine prudence avant de considérer le contrôle des locations à court terme comme une solution aux problèmes du marché de la location à long terme. Les 1 236 unités de loyers à court terme sont faibles par rapport à l'ampleur de la pénurie prévue de loyers à

¹¹ Ibid. Pg. 39.

¹² Ibid, Pg. 5.

¹³ Ibid. Pg. 23.

¹⁴ Addressing Ottawa's Housing Crisis. Fairbnb Canada (2019).

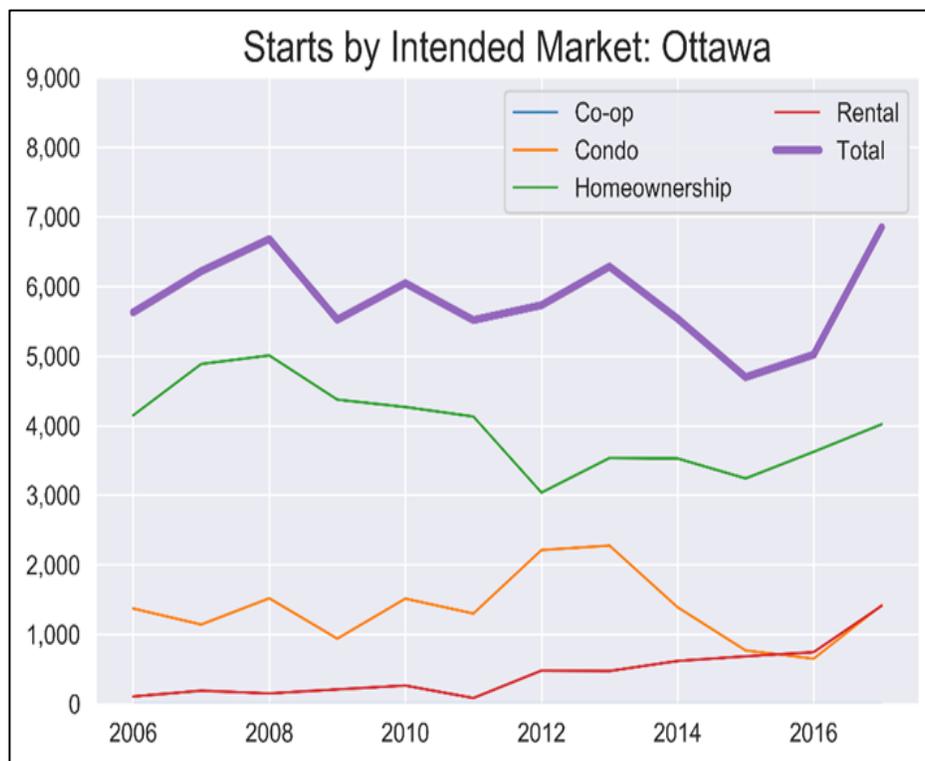
¹⁵ City of Ottawa Rental Market Analysis, pg. 23. Voir également le tableau 2 du présent document et l'analyse dans *Short-term Housing Discussion Paper*, pgs 10-11.

long terme - de 18 000 à 19 000 unités au cours des prochaines années, comme l'analyse du marché locatif l'indique ci-dessus.

La politique concernant l'offre de logements locatifs à long terme n'entre pas dans le cadre de la présente étude. Toutefois, les nouvelles constructions peuvent provenir soit du secteur privé, qui réagit à la hausse des loyers, soit de la construction publique de logements (par exemple, logements sociaux et coopératives).

Certains signes indiquent que le secteur privé réagit déjà à l'augmentation des loyers. Le graphique ci-dessous, tiré de l'analyse du marché locatif, montre une hausse des mises en chantier de logements locatifs construits sur mesure au cours des dernières années, et un changement général par rapport à l'orientation antérieure de l'aménagement de condominiums.

Tableau 1 - **Logements mis en chantier par marché visé**



L'image est tirée de *City of Ottawa Rental Market Analysis*.
PRISM Economics and Analysis (2019) pour la Ville d'Ottawa

Dans la mesure où la construction de nouveaux logements locatifs à long terme par le secteur privé fait partie de la solution, elle sera motivée par les loyers plus élevés observés actuellement sur le marché. L'ajout de nouvelles sources d'approvisionnement en rétablissant certains loyers commerciaux à court terme sur le marché à long terme offrira un allègement immédiat des loyers, mais, du même coup, pourrait réduire le volume à long terme de la construction dans le secteur privé. À long terme, les unités ajoutées par des restrictions sur la location à court terme peuvent être partiellement ou

complètement compensées par une réduction de la construction de nouveaux logements par le secteur privé.

Concentration au centre-ville

Comme dans les autres villes, les locations à court terme sont concentrées dans les centres-villes les plus proches des attractions touristiques et des centres de congrès.¹⁶ L'impact sur la disponibilité de logements à long terme est également concentré dans les secteurs du centre de la ville. Toutefois, il y a des logements locatifs à court terme dans toute la ville, ce qui offre à la fois des possibilités d'hébergement temporaire dans la plupart des parties de la ville - et certains des impacts négatifs dans de nombreuses collectivités.

Commercialisation croissante des locations à court terme

La croissance des locations à court terme trouve son origine dans la notion populaire de l'économie de partage, où les innovations par Internet permettent aux gens de partager plus efficacement leurs ressources personnelles, qu'il s'agisse du covoiturage (Uber, Lyft) ou de partager leur maison ou leur appartement. Selon une source apocryphe, le nom d'Airbnb vient de "*air mattress bed and breakfast*", où les fondateurs proposaient aux voyageurs des hébergements simples à bas prix.¹⁷

Aujourd'hui, les locations à court terme sont de plus en plus commerciales. Dans le cas d'Ottawa, l'analyse du marché locatif de PRISM susmentionnée a utilisé le nombre d'inscriptions de logements entiers (et non seulement de pièces) pendant plus de 120 jours par année comme indice d'une exploitation commerciale. Selon cette définition, la proportion d'inscriptions commerciales a presque doublé, passant de 10,1 % en 2016 à 19,7 % en 2018. Ces inscriptions comprennent les logements résidentiels qui n'ont pas d'occupant permanent et qui sont détenus par des investisseurs pour être placés sur le marché de la location à court terme.¹⁸

¹⁶ Ibid, Page 24.

¹⁷ <https://en.wikipedia.org/wiki/Airbnb>

¹⁸ Il faut noter que les inscriptions peuvent surestimer le nombre réel de locations à court terme. Une inscription peut ne pas mener à une réservation, et certaines unités peuvent faire de la publicité sur plusieurs plateformes, ce qui entraîne un double comptage.

Tableau 2 - **Inscriptions de location à court terme 2016-2018**

Année	Total des inscriptions	Inscriptions d'unités complètes pour 120 jours ou plus	Revenus (millions \$)	Inscriptions d'unités complètes pour + de 120 jours comme % du total des inscriptions
2016	3,434	349	11.7 \$	10.1 %
2017	6,286	980	31.4 \$	15.6 %
2018	6,278	1,236	39.8 \$	19.7 %

Source: City of Ottawa Rental Market Analysis. PRISM Economics and Analysis (2019) pour la Ville d'Ottawa

Plaintes logées auprès de la Ville et des fournisseurs commerciaux

Une source de données pour donner une perspective est le journal des plaintes 3-1-1 de la Ville d'Ottawa au sujet des propriétés. Sur une période de 10 ans, la Ville a reçu 103 118 appels de plaintes, dont environ 18 789 concernaient des immeubles locatifs. Les plaintes concernant la mention d'Airbnb ont commencé à se produire en 2015, conformément au tableau 1. La grande majorité d'entre eux concernaient des ordures laissées à l'extérieur et l'état extérieur de la propriété. Veuillez noter que les détails de la plainte peuvent attribuer d'autres plates-formes Web à Airbnb, parce que le service d'inscription n'est pas facile à identifier et qu'Airbnb peut recevoir une attribution simplement parce qu'il est le plus connu.

Tableau 3 - **Nombre de plaintes logées au 3-1-1 d'Ottawa concernant des propriétés mentionnant Airbnb**

Année	Décompt
2015	3
2016	4
2017	38
2018	86

Deux points ressortent clairement du tableau. Le premier est que le nombre de plaintes augmente rapidement, bien que cela puisse être dû en partie à une plus grande sensibilisation. Le deuxième point est que le nombre n'est pas très élevé, même en 2018. Par comparaison, la Ville reçoit en moyenne 1 879 plaintes par année au sujet de propriétés locatives. Ainsi, les plaintes "Airbnb" (location à court terme) en 2018 (principalement au sujet des débris extérieurs et des déchets) représentaient 2 % des plaintes, alors qu'elles représentaient environ 4,7 % des logements locatifs. Cela donne à penser qu'il y a moins de problèmes avec les biens "Airbnb" (location à court terme), mais il est à noter que les plaintes relatives aux locations à court terme n'ont peut-être pas toutes été identifiées comme telles

par le plaignant. La Ville n'a pu identifier des plaintes de location à court terme que lorsque "Airbnb" était spécifiquement mentionné dans la plainte.

Un troisième point est que, d'après l'examen du texte des plaintes, la grande majorité portait sur l'allégation selon laquelle le propriétaire de la propriété n'était pas résident ou ne s'occupait pas de la propriété. Cela donne à penser qu'il y a une plus grande association entre les plaintes et les locations commerciales à court terme appartenant à des investisseurs, comparativement aux résidents d'Ottawa qui vivent dans les propriétés qu'ils peuvent louer à court terme.

Les consultations publiques tenues dans le cadre de ce projet ont relevé beaucoup d'inquiétude dans la collectivité au sujet des locations à court terme, et certains conseillers municipaux ont reçu des plaintes, souvent des appels répétés au sujet des mêmes propriétés, ce qui donne à penser que les appels 3-1-1 analysés peuvent ne pas avoir saisi toutes les plaintes, puisque le dossier de la plainte peut avoir simplement enregistré la nature de la plainte plutôt que la relation avec les locations à court terme. Toutefois, les consultations ont également suggéré que, lorsque des plaintes relatives à des locations à court terme portent sur des propriétés commerciales appartenant à des investisseurs, elles portent sur des propriétés locatives commerciales et non sur les locations à court terme exploitées par des résidents.

L'hébergement n'est pas pour tout le monde

La location à court terme peut générer des revenus plus élevés que la location à long terme, ce qui est la principale motivation des propriétés commerciales locatives à court terme. Toutefois, l'augmentation des revenus exige plus de temps, d'efforts et de coûts. Les exigences quotidiennes de la gestion d'une location de courte durée comprennent le changement des draps, le nettoyage, l'accueil des invités, les réponses à leurs questions et les réponses aux demandes de réservation. Si l'hôte vit sur la propriété, il y a aussi réduction de son intimité.

Les résidents qui choisissent d'héberger des locations à court terme auront tendance à avoir du temps de sous-emploi qu'ils souhaitent convertir en revenu, à avoir des chambres ou des unités annexes qu'ils peuvent partager et à avoir une personnalité convenant à leur hébergement. Ces coûts plus élevés et d'autres exigences limitent l'offre potentielle de locations à court terme, du moins chez les résidents. Les exploitants commerciaux, par contre, ont tendance à faire appel à des agents pour satisfaire à ces exigences, ce qui a une incidence sur les recettes nettes, mais jusqu'à maintenant, il en a résulté des rendements supérieurs à ceux qu'offrent les locations à long terme.

License sociale, consensus social et défi de l'application de la loi

Une autre caractéristique importante des locations à court terme est que, même si une grande partie de ces locations ne sont pas permises selon les interprétations actuelles du zonage, elles existent toujours.

Dans les zones résidentielles, seule la location à court terme de chambres est autorisée, comme c'est actuellement le cas en vertu des dispositions de zonage applicables aux chambres d'hôtes. Toutefois, la

location à court terme de la totalité de votre maison pendant votre absence en hiver n'est pas permise. Selon les règles de zonage actuelles, ces propriétaires doivent trouver quelqu'un qui veut louer pour les quelques mois où ils sont absents, mais pour plus de 28 jours. Comme les chaises musicales, tout le monde ne trouvera pas un tel locataire. Des situations similaires se produisent pour les étudiants et les autres personnes qui quittent leur maison pour de courtes périodes. La location à court terme d'autocaravanes, de sous-sols et d'appartements n'est pas non plus autorisée à l'heure actuelle.

En plus d'avoir besoin d'un revenu et d'être prêts à fournir un travail supplémentaire pour fournir un logement à court terme, les gens offrent aussi des locations à court terme parce qu'ils estiment que c'est une activité acceptable et raisonnable - une partie de l'économie de partage. Il y a un degré élevé de licence sociale perçue, le sentiment que les règles écrites au cours des dernières décennies n'ont pas anticipé ce qui est possible et productif aujourd'hui.

Les participants aux ateliers publics tenus dans le cadre de la présente étude ont exprimé cette permission sociale de se soustraire à des règles perçues comme désuètes. On le constate également dans les réponses au sondage en ligne présenté à l'annexe 3, où des majorités importantes ont appuyé la possibilité de louer la totalité de votre maison ou de vos unités annexes à court terme dans des zones résidentielles.

La licence sociale perçue rend l'application difficile. Par exemple, il est difficile d'imposer une limite de vitesse de 100 km/heure si la plupart des gens conduisent à 120 km. Les conducteurs peuvent savoir que la limite de vitesse est respectée, mais ils ont aussi l'impression que leurs chances de se faire prendre sont faibles et qu'une vitesse plus élevée est sûre pour eux.

Pour une application efficace, il est important d'établir un *consensus social* sur ce qui devrait raisonnablement être permis, puis de concentrer l'application sur ce qui est déraisonnable.

L'application de la loi fondée sur les interdictions de zonage a été difficile. Les mesures d'application de la loi ont débuté au milieu de 2018, il y a environ un an. Certaines accusations ont été portées, mais aucune n'a encore fait l'objet d'une décision judiciaire. Le niveau de preuve requis et les longs processus nécessaires pour porter une affaire devant le système judiciaire signifient qu'il peut s'écouler encore beaucoup de temps avant qu'une première affaire soit réglée par le tribunal, et il n'y a aucune certitude qu'elle aboutira à une condamnation. Poursuivre 5 000 autres cas, ou même les 1 200 locations à court terme d'unités entières en tant que violations de zonage, prendrait beaucoup plus de temps, et de nombreux résidents et investisseurs ne voient clairement pas cela comme une menace importante. Ils continuent de fonctionner et d'acheter de nouveaux logements dans l'intention d'exploiter des logements locatifs à court terme, ce qui est contraire au Règlement de zonage.

Le défi de la formulation de politiques

Le défi consiste à trouver des politiques locatives à court terme qui conservent les avantages de la nouvelle approche en matière de loyers à court terme, tout en minimisant ou en éliminant les désavantages pour les collectivités et en termes d'impact sur l'offre de logements à long terme.

Les recommandations en matière de réglementation devraient prendre en considération les points suivants :

- Quel type d'activité de location à court terme devrait être autorisé ?
- Comment peut-on appliquer efficacement la réglementation pour éliminer les activités de location à court terme qui ne devraient pas être permises, et pour éliminer les mauvais exploitants et donner aux quartiers les moyens de répondre aux préoccupations lorsqu'elles se présentent ?
- Quel est l'impact sur les préoccupations sociales plus larges, notamment la pénurie de logements locatifs ?

Les recommandations ci-dessous commencent par un cadre d'application, suivi de règles recommandées sur ce qui devrait être permis dans les zones résidentielles et dans les zones où les hôtels sont autorisés. Suit une discussion plus détaillée sur la question de savoir si les plates-formes Web et les agents devraient être réglementés, ainsi que sur une stratégie d'application. La section se termine par les répercussions sur les finances et les ressources.

Nous notons à l'avance que, bien qu'elle soit difficile, l'application de la loi est possible. La plupart des autres administrations choisissent d'accorder une licence ou d'enregistrer les hôtes et d'afficher le numéro de licence ou d'enregistrement sur toutes les publicités, y compris les sites Web. Les frais les plus courants sont la publicité pour une location à court terme sans le permis ou l'enregistrement requis. La coopération par le biais de plates-formes Internet comme Airbnb n'est pas absolument nécessaire, mais elle rend certainement l'application plus facile et moins coûteuse.

En quoi l'enregistrement aide-t-il à faire respecter la loi ?

En vertu des règles actuelles, l'application est difficile. Par exemple, la location à court terme d'une maison ou d'un appartement entier dans une zone résidentielle est contraire à l'interprétation actuelle du zonage. Pour donner suite à une infraction, l'agent chargé de l'application des règlements municipaux doit :

- identifier l'unité louée.
- prouver qu'elle est louée à court terme.

Ces deux tâches sont difficiles. L'anonymat est une caractéristique nécessaire du modèle d'affaires des plates-formes Web comme Airbnb. Bien que le voisinage général d'une unité locative soit montré aux clients potentiels, avec des photos, l'emplacement exact et le nom de l'hôte sont cachés jusqu'à ce que la transaction de location soit terminée. Cela protège la plate-forme Web contre les hôtes et les invités qui utilisent le système, mais qui ne paient pas la plate-forme. Il est parfois possible de deviner l'emplacement à partir de photos, mais il y a toujours de l'incertitude (c.-à-d. quel étage de l'immeuble d'habitation ? quelle unité ?).

Après avoir déterminé l'adresse, peut-être avec l'aide d'une plainte, l'agent doit trouver la preuve que le logement est loué à court terme. Il ne suffit pas qu'elle soit annoncée, l'adresse doit être confirmée, un invité identifié et une preuve de la durée de la location doit être trouvée. Étant donné le manque de

coopération des personnes impliquées, un effort significatif doit être investi pour chaque violation, avec seulement une probabilité de succès.

L'enregistrement de l'hôte modifie l'application de la loi de deux façons :

- la publicité sans numéro d'enregistrement ou avec un numéro d'enregistrement invalide devient une infraction en soi. Il est toujours nécessaire d'identifier l'auteur de l'annonce, mais il n'est plus nécessaire de prouver une transaction, ni même l'adresse à laquelle elle se rapporte.
- l'application de la loi peut passer d'une approche ponctuelle à une approche de haut en bas s'adressant à l'ensemble du marché. Les annonces de la plate-forme Web peuvent être recueillies en masse et les numéros d'enregistrement peuvent être vérifiés. Les contrevenants peuvent être verbalisés, ce qui permet aux agents d'application de la loi de consacrer plus de temps à tout exploitant à grande échelle qui enfreint les règles.

Pour une mise en application de haut en bas rentable, les municipalités peuvent recueillir des données à partir des plateformes ou utiliser l'un des services de ratissage du Web qui ont pris de l'ampleur pour répondre aux besoins municipaux dans ce domaine. Une fois les annonces traitées et les contrevenants identifiés, il est toujours nécessaire d'obtenir l'identité et l'adresse des animateurs. Cela se fait plus facilement avec la coopération des principales plates-formes Web. Vancouver a conclu un protocole d'entente avec Airbnb. Par ailleurs, la Ville peut envisager de demander des assignations à comparaître contre chaque exploitant de plate-forme pour obtenir les renseignements requis.

En date du 8 août 2019, Vancouver comptait 5 704 inscriptions à court terme en vigueur, comparativement à 3 934 unités autorisées. Il y a 3 127 affaires en cours, dont 1 703 ont été classées depuis le début de l'application des nouvelles règles il y a environ deux ans. Les statistiques sur l'application de la loi à Vancouver sont affichées sur une base continue à l'adresse <https://vancouver.ca/doing-business/short-term-rentals.aspx>.

Les amendes à Vancouver sont de 1 000 \$ par infraction et de 10 000 \$ pour les récidivistes. Un exploitant de plusieurs inscriptions a été condamné à une amende de 20 000 \$. Au cours des deux premiers mois et demi de 2019, 274 contraventions ont été émises, 89 inscriptions ont fait l'objet de poursuites et 17 exploitants autorisés ont été suspendus. Il est à noter que le modèle législatif de la Colombie-Britannique est différent de celui de l'Ontario et qu'il faudra tenir compte du pouvoir législatif de chaque administration.

4. Quelles sont les mesures recommandées ?

Établir un système d'enregistrement

Recommandation 1)

La Ville d'Ottawa devrait établir un système d'enregistrement pour les locations à court terme.

Ceux qui souhaitent offrir des locations à court terme seraient tenus de :

- s'inscrire auprès de la Ville et satisfaire aux conditions d'admissibilité requises par la Ville, lesquelles peuvent varier selon le zonage municipal de l'emplacement.
- publier leur numéro d'enregistrement municipal valide avec toute publicité.
- fournir des détails sur la propriété proposée, le logement locatif proposé, l'occupation maximale, si la propriété est la résidence principale du demandeur et tout autre renseignement pertinent exigé par la Ville.
- s'engager à se conformer aux conditions proposées du régime d'enregistrement ou aux conditions supplémentaires imposées par la Ville lors de l'examen de l'enregistrement.

L'établissement d'un système d'enregistrement est essentiel à l'application efficace des règles qu'Ottawa choisit d'adopter. Il s'agit d'une stratégie commune adoptée par d'autres municipalités, dont Vancouver, les règles proposées pour Toronto et le système du Québec. Veuillez noter que certaines municipalités ont délivré des permis, d'autres ont exigé l'enregistrement et d'autres encore peuvent délivrer des permis. Le nom et l'approche appropriés sont des questions juridiques. Cette recommandation indique que les locations à court terme devraient être enregistrées, en utilisant le nom et l'approche qui sont jugés les plus efficaces.

à En outre, les titulaires d'homologation pour la location à court terme devraient s'engager :

- à fournir et tenir à jour les coordonnées de la personne-ressource par laquelle la Ville peut joindre le titulaire d'homologation ou son agent 24 heures sur 24 lorsque la propriété est louée à court terme.
- à fournir un échantillon de l'information qui doit être fournie aux clients et qui doit comprendre au minimum :
 - Disponibilité du stationnement et instructions
 - Procédures de gestion et de recyclage des déchets
 - Consignes de sécurité incendie
 - Coordonnées en cas d'urgence pour joindre les hôtes et/ou leur agent (peuvent différer des coordonnées du demandeur)
 - Règlement intérieur sur le bruit et l'utilisation des installations communes
 - Tout autre renseignement jugé pertinent par la Ville.
- s'assurer que les sorties de secours ne sont pas obstruées.
- la reconnaissance de la responsabilité de fournir des preuves supplémentaires à la Ville concernant l'admissibilité et la conformité continue aux exigences, si la Ville l'exige et au moment opportun.
- consentir à l'entrée dans la propriété avec un préavis raisonnable aux fins de vérification de l'admissibilité et d'autres conditions d'enregistrement. Cela peut inclure des inspections par les Normes d'entretien des biens et, si les Normes d'entretien des biens le jugent nécessaire, par d'autres organismes. Cela comprend également l'envoi de tout avis requis aux invités ou aux résidents si l'unité est occupée à ce moment-là.
- verser à la Ville la taxe municipale d'hébergement (TMH) et tous les autres frais exigés par la Ville pour l'enregistrement et l'exploitation des locations à court terme. Le versement doit être effectué directement ou par l'entremise d'un agent admissible approuvé par la Ville (p. ex. une plate-forme).

- accepter la responsabilité de gérer le comportement de leurs invités en ce qui a trait à la violation des règlements municipaux relatifs au bruit, aux déchets et au stationnement hors rue à l'endroit où se trouvent les lieux d'hébergement. Les hôtes pourraient se voir signifier des infractions s'ils omettent de le faire. Si trois avis d'infraction ou plus sont reçus dans un délai de douze mois, l'enregistrement sera suspendu pour une période maximale d'un mois. Dans le cas d'une quatrième ou cinquième infraction au cours d'une période de douze mois, il faudrait envisager de radier l'hôte et le bien.

Ce qui précède répond à certaines des plaintes courantes formulées par les voisins et d'autres au sujet des loyers à court terme et jette les bases de l'application de la loi dans le cas de propriétés à problèmes. En même temps, ce qui précède permet d'éviter un fardeau administratif excessif pour les petits exploitants, comme les particuliers qui louent des chambres dans leur maison. Il n'est pas nécessaire de déposer les plans officiels de stationnement et d'enlèvement des ordures qui sont exigés des établissements commerciaux. Au lieu de cela, la fourniture d'informations de base aux invités fait partie des bonnes pratiques normales de tout hôte et serait nécessaire pour minimiser les nuisances liées à des malentendus. Les plates-formes Web comme Airbnb suggèrent que les hébergeurs le fassent et exigent l'affichage de toutes les règles de la maison dans le cadre de l'affichage sur le Web.

La perception et le versement de la taxe municipale d'hébergement sont exigés. De plus, la capacité de payer par l'entremise d'agents approuvés appuie une stratégie visant à encourager les plateformes Web à contribuer à l'application de la loi (dont il est question plus loin). Par exemple, Airbnb recueille et remet actuellement les TMH d'Ottawa à titre de service aux hôtes qui les inscrivent sur son site Web.

Enfin, l'approbation municipale de l'enregistrement devrait inclure :

- confirmation ou modification du nombre maximum d'occupants.
- tout changement requis dans les plans ou les renseignements transmis aux clients.

Règles pour les zones résidentielles

Recommandation 2)

Dans les zones résidentielles, la Ville d'Ottawa ne devrait permettre qu'aux personnes qui utilisent leur propre domicile d'offrir des chambres à louer à court terme dans leur domicile, ou dans l'ensemble de leur domicile, ou une unité rattachée à leur domicile. La location à court terme par ceux qui n'utilisent pas leur résidence principale ou les unités qui y sont rattachées (exploitants " commerciaux ") devrait être interdite.

En particulier, dans les zones résidentielles :

- la demande doit viser la résidence principale du particulier.
- pour être admissible à titre de résidence principale, le demandeur doit occuper le logement pendant plus de la moitié de l'année. Le demandeur ne peut avoir qu'une seule résidence principale.
- le demandeur doit être une personne physique (et non une société).

- s'il s'agit d'un locataire, le demandeur ne doit pas être apparenté au propriétaire (pour éviter les fausses demandes).
- le nombre maximal de pièces autorisé pour la location à court terme devrait être conforme à la limite de pièces pour l'utilisation de chambres d'hôtes dans cette zone municipale. Dans la plupart des zones, il s'agit de trois chambres d'hôtes.
- le demandeur peut aussi louer la totalité de sa maison lorsqu'il n'est pas à la maison - il doit être à la maison plus de la moitié de l'année.
- le demandeur peut également louer une unité rattachée à sa résidence lorsqu'il est à la maison (p. ex. pas lorsqu'il loue la totalité de sa maison). Par souci de simplicité, le présent rapport utilisera l'expression "logement attenant" pour désigner les appartements au sous-sol, les deuxièmes logements dans les duplex ou les maisons jumelées et les logements secondaires et les *Coach Houses*, tels que définis dans le Règlement de zonage.

Au cours de la série d'ateliers publics tenus dans le cadre de cet examen, il s'est dégagé un fort consensus entre les résidents d'Ottawa qui ont été les hôtes d'Airbnb et les représentants communautaires qui se sont dits préoccupés par les locations à court terme dans leurs collectivités.

Points communs de consensus inclus :

- les hôtes qui vivaient dans les propriétés comme leur maison avaient un intérêt à gérer la location à court terme d'une manière qui ne dérangeait pas leurs voisins. Il s'agissait notamment de contrôler les invités pour s'assurer qu'ils étaient des touristes ou des voyageurs d'affaires et qu'ils ne cherchaient pas une "maison de fête", d'informer les invités du règlement intérieur et de travailler avec eux pour leur assurer un séjour agréable et sans friction.
- les hôtes qui vivaient dans la propriété étaient faciles à contacter en cas de problème. L'une des grandes frustrations exprimées par les participants à l'égard des unités commerciales était l'impossibilité de trouver un nom ou de communiquer avec quelqu'un à qui parler.
- un soutien positif pour les résidents qui cherchaient à rendre leur logement abordable en louant des chambres ou des unités annexes à court terme.
- l'appréciation des services fournis. Il s'agissait notamment d'héberger les visiteurs familiaux près du domicile des membres de la famille du voisinage, d'offrir des logements abordables aux étudiants et aux universitaires en visite dans le cadre de cours ou de formations de courte durée et de fournir des logements privés à domicile à ceux qui souhaitent se rendre à proximité des hôpitaux pour se faire soigner.
- Les hôtes ont indiqué qu'ils préfèrent souvent louer une partie de leur maison comme une unité complète, plutôt que comme des chambres, pour donner à l'hôte et à l'invité plus d'intimité.

Ce consensus s'est dégagé indépendamment entre les différents ateliers. La plupart des propriétés problématiques soulevées dans les ateliers étaient perçues comme étant exploitées par des hôtes commerciaux qui ne résidaient pas sur les propriétés. Cela concorde avec l'analyse des plaintes 3-1-1 où la majorité des plaintes citait un exploitant apparemment non-résident.

Le fait de limiter la location à court terme aux propriétés qui sont la maison d'une personne ou qui lui sont rattachées préserve la plupart des avantages de la location à court terme pour les résidents

d'Ottawa, tout en éliminant la principale source des résidences à problèmes et en offrant un soulagement immédiat important à la pénurie de logements à long terme. Certains hôtes louent déjà à court terme des logements rattachés à leur maison, le plus souvent des appartements en sous-sol ou des résidences secondaires en duplex. Il se peut qu'ils aient créé les unités spécialement à cette fin, et parce qu'ils résident sur la propriété, ils ont tendance à examiner attentivement les invités et à assurer un comportement acceptable - car ils sont le "voisin" le plus directement touché. Même si le fait de ne pas permettre la construction d'unités attenantes aurait une incidence importante sur les hôtes concernés, il semble qu'elles soient relativement peu nombreuses, pas assez nombreuses pour avoir une incidence importante sur le marché de la location à long terme. L'élimination des unités rattachées peut aussi avoir l'effet pervers d'amener certains hôtes à réintégrer leur deuxième unité dans leur résidence principale afin de pouvoir la louer comme une " chambre " plutôt que comme une " unité entière ".¹⁹

La recommandation pour les zones résidentielles offre un soulagement à la pénurie de logements locatifs à long terme en éliminant les locations commerciales de logements entiers pour qu'ils retournent sur le marché à long terme. C'est le genre d'unité typique des quelque 1 236 unités louées pour plus de 120 jours par année et qui devraient revenir sur le marché à long terme si elles ne peuvent plus fonctionner à court terme. L'élimination des locations commerciales à court terme dans les zones résidentielles permettra d'obtenir l'allègement substantiel offert par cette source pour le marché du logement à long terme, tout en préservant les avantages pour la Ville et pour les propriétaires qui logent chez eux.

En résumé, limiter les locations à court terme dans les zones résidentielles aux résidents qui vivent sur ces propriétés :

- permet de remettre les loyers commerciaux sur le marché de la location à long terme.
- assure la reddition de comptes à la collectivité.
- permet aux étudiants et aux personnes en vacances ou ayant des résidences saisonnières de louer des unités attenantes et des résidences temporairement vacantes.
- permet aux résidents autrement sous-employés de quitter le marché de la location à long terme et d'accéder à la propriété.

La limitation des locations à court terme aux résidences principales est un thème commun aux réformes en cours dans d'autres administrations, y compris les principaux exemples canadiens de Vancouver et de Toronto. Ces grandes villes aux prises avec les problèmes de logement les plus aigus n'ont pas permis la location à court terme d'unités annexes. D'une manière générale, les réglementations les plus strictes se trouvent dans les villes qui connaissent de graves pénuries de logements ou des flux touristiques massifs (Barcelone). D'autres villes, comme Edmonton et Calgary, proposent de permettre la location à court terme d'unités annexes ou secondaires (ont été approuvées par le Comité au moment de la rédaction du présent rapport). Beaucoup d'autres villes n'ont pas

¹⁹ Cet impact potentiel fait partie de l'argumentation de certains appelants dans le cadre des audiences actuelles du LPAT sur le règlement municipal de Toronto concernant la location à court terme.

encore réglementé du tout les locations à court terme. Un sondage sur le Web réalisé à Ottawa a également révélé un appui solide en faveur de l'autorisation de la location à court terme dans les résidences principales et les unités attenantes. L'annexe 3 présente les résultats de cette enquête.

Limitation du nombre de jours dans les zones résidentielles

Recommandation 3)

Ottawa ne devrait pas imposer une limite explicite au nombre de jours permis pour les locations à court terme, à l'exception de la limite de 180 jours prévue dans la définition de résidence principale.

Les groupes qui souhaitent restreindre davantage l'activité de location à court terme ont réclamé des limites plus strictes quant au nombre de jours par année où une propriété peut être louée à court terme. Fairbnb et l'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau (AHOG) proposent une limite de 90 jours pour la location de logements entiers. Ils notent que des villes comme San Francisco, Washington DC et Berlin l'ont fait, du moins en ce qui concerne la location de résidences principales.

L'établissement d'une limite de 90 jours pour les résidences principales aurait une incidence sur deux groupes : les étudiants qui sont souvent obligés de signer un bail de 12 mois, puis de passer plus de 90 jours à travailler ou à visiter leur domicile, et les retraités migrants (snowbirds) qui passent fréquemment plus de 90 jours dans le Sud. Il n'est pas clair quel serait l'avantage de limiter ces groupes. La principale préoccupation sur le marché de la location à long terme est d'avoir des unités qui peuvent être louées pour un an ou plus pour servir de logements permanents. Les absences d'étudiants et les absences saisonnières sont par définition pour des périodes de moins d'un an. Au cours des consultations, nous avons appris que certains étudiants et résidents saisonniers ont pu louer (ou sous-louer) leur maison pour plus de 28 jours, mais qu'un grand nombre d'entre eux sont incapables de trouver une personne ayant besoin d'une maison pour la période précise où ils seront absents et doivent quitter leur maison s'ils ne louent pas à court terme. Cette situation peut être très pénible pour les étudiants et les retraités.

L'approche est également présentée comme un moyen de s'assurer que la résidence principale est vraiment une résidence principale, afin de décourager les exploitants commerciaux qui prétendent être des résidents. Toutefois, Toronto a suggéré une approche pour contester les personnes qui peuvent prétendre être des résidents, qui semble être un bien meilleur moyen de répondre à cette préoccupation : une documentation initiale avec la demande initiale et l'obligation de fournir des preuves supplémentaires lorsque l'organisme de réglementation juge qu'il y a des préoccupations (comme dans le cas des plaintes ou des inscriptions excessives observées). L'adoption d'une règle spécifique limitant le nombre de jours crée une exigence d'exécution supplémentaire qui sera coûteuse en raison des stratégies d'évasion disponibles. Ceux qui souhaitent dépasser le nombre limité de jours passeront de la publicité sur une plate-forme à une autre. Il sera plus rentable de s'assurer que ceux qui disent qu'une propriété est leur résidence principale sont véridiques.

Pour en savoir plus, il y a lieu de noter que :

- Vancouver n'a pas de limite explicite quant au nombre de jours pendant lesquels une propriété peut être louée. Il met l'accent sur l'exigence relative à la résidence principale.
- Les règles proposées par Toronto prévoient une limite explicite de 180 jours, mais elles ne sont pas encore entrées en vigueur et, par conséquent, aucune évaluation de leur efficacité n'est disponible.
- Berlin, en Allemagne, a récemment abaissé sa limite de 90 % dans le cadre de la mise en œuvre de son système d'autorisation toujours très strict pour les locations à court terme.²⁰

Règles pour les zones où les hôtels sont autorisés

Recommandation 4)

Ottawa devrait continuer d'autoriser l'exploitation commerciale et l'exploitation par les résidents principaux de locations à court terme dans les zones où les hôtels sont autorisés.

Plus précisément, dans les zones où les hôtels sont autorisés, l'approche réglementaire suivante devrait être adoptée :

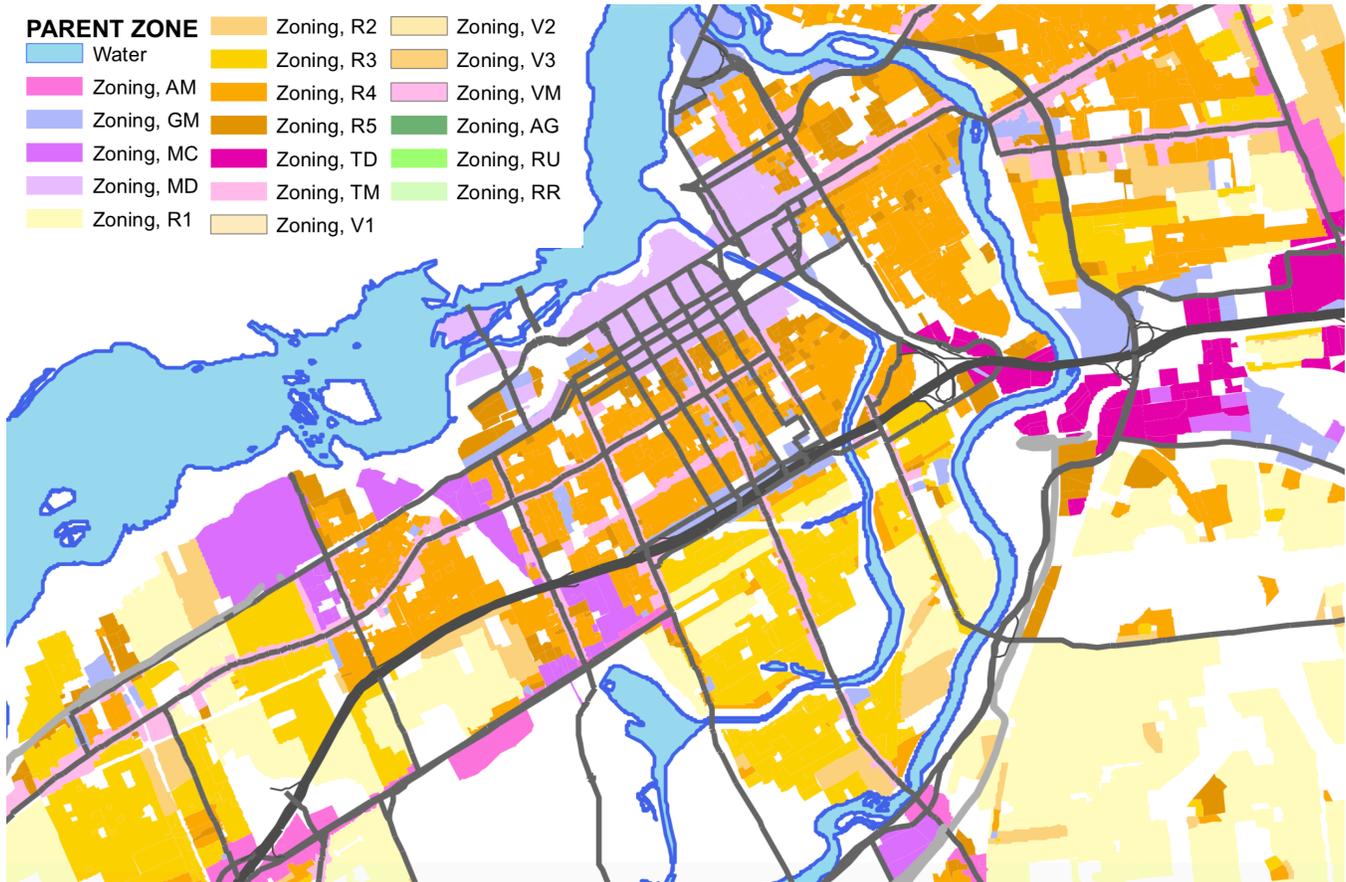
- l'inscription pour la location à court terme est toujours nécessaire.
- le demandeur peut être une personne physique ou morale.
- la location d'unités entières est permise.
- les conditions décrites ci-dessus pour les zones résidentielles devraient s'appliquer, ainsi que l'exigence d'un plan de gestion des déchets (décrivant comment les déchets seront collectés, entreposés et éliminés, y compris comment les clients seront informés du processus) et d'un plan de stationnement (décrivant quel stationnement est disponible, et comment les clients seront informés).

Cette approche maintient le statu quo en ce qui concerne ce qui est permis dans les zones où les hôtels sont autorisés, bien que de nouvelles réglementations gèrent les comportements. Le principal impact est d'exiger un enregistrement et d'établir le cadre des obligations. Le cadre permet d'enquêter sur les propriétés problématiques tout en exigeant l'utilisation de numéros d'enregistrement dans la publicité.

La figure 1 présente une carte de zonage du noyau urbain d'Ottawa. Tel qu'illustré, les zones commerciales où les hôtels sont généralement permis sont principalement des bandes le long des routes plus achalandées et les principales concentrations d'emplois comme le centre-ville et le pré Tunney (p. ex. les zones AM, GM, MC, MD, TD et TM). Les zones résidentielles ne permettent généralement pas les usages hôteliers (ex. zones R1, R2, R3, R4, et R5).

²⁰ <https://www.citylab.com/life/2018/03/berlin-airbnb-vacation-rental-regulation-law/556397/>

Figure 1 - **Carte du centre-ville montrant les zones parentes dans le règlement de zonage**



Hôtels

Recommandation 5)

Les hôtels devraient être exemptés de l'obligation d'une inscription de location à court terme.

Les hôtels offrent l'hébergement à court terme et seront visés par le nouveau règlement, à moins qu'ils n'en soient expressément exemptés. Ils sont généralement limités aux zones commerciales et polyvalentes par l'actuel Règlement de zonage d'Ottawa. Comme il s'agit d'opérations traditionnelles de plus grande envergure conçues pour servir le public voyageur, elles ne font pas partie du nouveau phénomène que les présentes propositions visent à réglementer. Le fait de les obliger à s'inscrire pour une location à court terme alourdirait la paperasserie des hôtels et de la Ville sans que le public n'en retire un gain proportionnel.

Il est recommandé que l'exemption pour les hôtels ne s'applique qu'aux locations de courte durée. D'autres obligations hôtelières, telles que le paiement des TMH, resteraient en vigueur.

Toutefois, pour exempter les hôtels, il faut définir ce qu'est un hôtel. Le règlement de zonage d'Ottawa définit les hôtels comme incluant les motels, mais n'est pas autrement spécifique. À l'heure actuelle, le terme "hôtel" semble couvrir toutes les locations à court terme, y compris les activités dont la réglementation est proposée. Pour exempter les hôtels, la Ville devra adopter une définition plus précise à cette fin.

Afin de limiter la probabilité que les nouvelles unités locatives à court terme puissent utiliser le statut d'hôtel comme moyen d'éviter l'inscription, il est recommandé que, pour être admissible à l'exemption, un hôtel doit avoir au moins six chambres qui :

- sont situées dans un seul bâtiment ou dans des bâtiments connexes.
- font l'objet d'une gestion commune.
- servent principalement à fournir des logements provisoires au public voyageur.
- sont annoncées collectivement par l'exploitant comme un hôtel ou un motel.
- sont exploitées dans une zone où l'utilisation hôtelière est permise.
- versent la taxe municipale d'hébergement (TMH) par l'entremise de l'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau (ou de tout successeur).

Cette dernière condition est importante pour un contrôle et une administration efficaces. L'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau recueille et remet actuellement les TMH pour la plupart des hôtels et des motels et utilise les fonds pour promouvoir les visites à Ottawa. Ses conditions d'adhésion sont d'un minimum de 50 chambres, mais elle collecte et remet également des TMH pour les petits hôtels qui coopèrent. Cela garantit qu'il y aura un cadre d'enregistrement et d'établissement de rapports pour les hôtels exemptés du cadre réglementaire de location à court terme.

La définition proposée inclut les grandes exploitations mixtes telles que les hôtels de suites ou les immeubles mixtes hôteliers/résidentiels. Toutefois, elle exige que les unités indépendantes à l'intérieur de ces immeubles s'enregistrent si elles font de la publicité et gèrent la location à court terme de leur unité de façon indépendante.

À plus long terme, Ottawa voudra peut-être réglementer les hôtels. Il y a des raisons pour lesquelles l'industrie hôtelière et le public pourraient souhaiter envisager une réglementation à un moment donné dans l'avenir. Par exemple :

- **S'occuper des hôtels ou des motels à problèmes.** La réglementation et la suspension ou la révocation de l'enregistrement fournissent des outils supplémentaires pour régler le problème des hôtels ou des motels qui deviennent une nuisance publique ou un problème de sécurité publique. L'un d'eux a été mentionné au cours du processus de consultation, mais la réglementation n'était pas une solution probable à ce problème particulier.
- **Gérer l'émergence de nouveaux modèles économiques hôteliers.** L'émergence des plateformes web entraîne l'émergence de nouvelles formes d'hôtellerie. Par exemple, il y a des

hôtels dans certaines villes qui n'ont pas de réception ni de clé de chambre.²¹ La réservation et le paiement se font par l'intermédiaire de la plate-forme web, et l'accès se fait par le biais de codes émis sur le web. De telles opérations peuvent être sûres avec des mesures appropriées, telles qu'un système surveillé de caméras de sécurité. Cependant, le modèle d'affaires ouvre la possibilité d'hôtels avec peu de personnel permanent, où les opérateurs ne sont plus susceptibles de savoir ce qui se passe dans le bâtiment. Cela peut se développer rapidement, mais parmi les hôtels ayant un grand nombre de chambres, il sera probablement nécessaire de démontrer la sécurité aux clients en ayant des systèmes efficaces. Cela mérite d'être surveillé.

Par conséquent, il n'est pas recommandé pour le moment d'accorder une licence aux hôtels.

Exemption des chambres d'hôtes traditionnelles

Recommandation 6)

Les gîtes touristiques traditionnels enregistrés auprès de la Ville pour être exemptés de la taxe municipale d'hébergement devraient être exemptés de l'enregistrement et des exigences connexes.

Quand Ottawa a introduit la taxe municipale d'hébergement à la fin de 2017, le Conseil a exempté les gîtes traditionnels après avoir reçu les représentations de ce groupe. La position communiquée par les représentants des chambres d'hôtes devant le Conseil était la suivante :

- Les chambres d'hôtes étaient une activité en déclin avec de faibles marges et sous la forte pression concurrentielle des nouveaux types d'hébergement représentés par les plateformes web comme Airbnb.
- les chambres d'hôtes traditionnelles représentent une option d'hébergement pour les visiteurs, que la Ville devrait vouloir préserver.
- en plus de la pression supplémentaire exercée sur les coûts par les TMH, les exploitants traditionnels de gîtes touristiques peuvent ne pas avoir la capacité administrative et le personnel nécessaires pour mettre en œuvre la taxe.
- ils ne répondaient pas aux critères d'adhésion de l'Association des hôtels d'Ottawa-Gatineau en raison de leur petite taille et, par conséquent, n'ont pas participé directement aux programmes de Tourisme Ottawa financés par l'entremise de la collection de TMH par l'AHOG auprès de ses membres.

Par conséquent, la Ville exempte les gîtes touristiques qui s'inscrivent auprès de la Ville et qui répondent aux conditions suivantes :

- ils sont exploités dans un secteur résidentiel d'une manière conforme au règlement de zonage (p. ex. restrictions sur le nombre de pièces)

²¹ Par exemple, les hôtels numériques Sonder à Vancouver. <https://www.vancourier.com/living/digital-hotels-could-ease-vancouver-s-hotel-space-shortage-1.23815430>

- ils sont occupés et exploités par le propriétaire et la propriété est classée dans la catégorie des propriétés résidentielles.
- les clients sont facturés directement par l'établissement d'hébergement et non par une entité tierce de partage de maison (c.-à-d. des plateformes Web comme Airbnb).

Conformément à la décision du Conseil, il est proposé que les gîtes touristiques traditionnels enregistrés ne soient pas tenus de s'inscrire pour la location à court terme. Ces établissements sont déjà enregistrés et ne font pas partie de l'enjeu qui motive la réglementation proposée : la croissance des locations à court terme par le biais de plateformes Web.

Exemption des chalets

Recommandation 7)

L'exigence relative à l'enregistrement d'un logement à court terme devrait être limitée aux désignations de zones urbaines, afin d'exclure les chalets et autres locations saisonnières.

Ottawa est une grande ville qui englobe à la fois des zones urbaines et des zones rurales. Les chalets et autres résidences saisonnières sont courants dans les régions rurales à l'intérieur des limites de la ville. Traditionnellement, les chalets et les résidences saisonnières sont loués à court terme - souvent pour des fins de semaine ou pour une ou deux semaines. Ces locations partagent bon nombre des mêmes problèmes de marketing que d'autres locations à court terme et peuvent utiliser les mêmes plateformes Internet pour faire de la publicité.

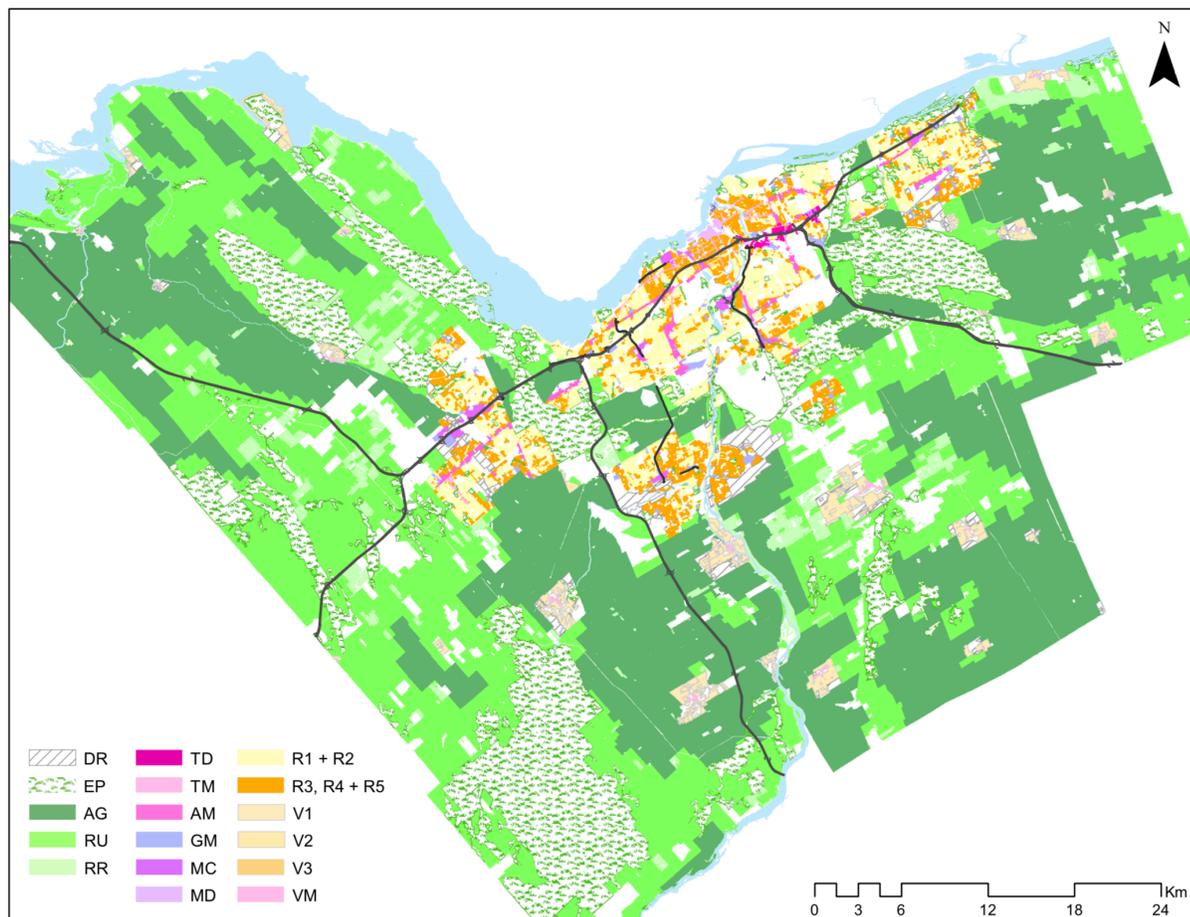
Toutefois, il peut aussi y avoir d'autres problèmes propres aux chalets ou à d'autres régions rurales, ou aux régions qui passent d'un chalet à un grand terrain à usage résidentiel et qui préoccupent les intervenants ruraux. La présente étude a largement révélé que les problèmes soulevés par les locations à court terme sont un problème de " centre-ville ", avec des éléments suburbains. Il n'y avait pas de perspectives rurales représentées dans les ateliers publics ou reflétées dans la correspondance.

Les chalets et les résidences saisonnières sont loués à court terme depuis des décennies, bien avant l'apparition des plateformes. Il est souhaitable d'exclure les chalets et les résidences saisonnières au moins jusqu'à ce qu'un examen et une consultation distincts aient lieu.

Cependant, comme dans le cas des hôtels, les règlements municipaux d'Ottawa ne contiennent pas de définition actuelle des chalets ou des locations saisonnières. Le fait de limiter les exigences proposées aux désignations de zones urbaines permet d'atteindre l'objectif d'exempter les chalets et la plupart des résidences saisonnières.

La carte ci-dessous donne un aperçu des zones rurales et urbaines avec le vert et les autres couleurs indiquées dans la colonne la plus à gauche de la légende, généralement les zones rurales. Les zones résidentielles dans les villages (V1, V2 et V3) devraient également être exclues, au moins jusqu'à ce que la question soit examinée plus avant.

Tableau 4 - Carte montrant les régions rurales



Locataires et propriétaires de logements en copropriété

Recommandation 8)

Les locataires ne peuvent pas obtenir d'enregistrement pour les locations à court terme, sauf s'ils ont l'autorisation de leur propriétaire. Les copropriétaires peuvent ne pas obtenir l'enregistrement si la location à court terme est contraire à leur charte de copropriété. Le demandeur sera tenu d'attester que c'est le cas sur sa demande. La certification sera révisée si elle est contestée et l'enregistrement sera révoqué si elle n'est pas jugée valide.

Recommandation 9)

Parallèlement, la Ville devrait permettre aux propriétaires ou aux conseils de copropriété d'enregistrer des propriétés lorsque les baux ou les chartes interdisent la location à court terme. Les demandes seront rejetées si elles portent sur une adresse figurant sur la liste, ou si elles sont déjà accordées au moment de l'enregistrement d'une propriété, elles seront révoquées, sous réserve d'une audience.

Pour la Ville, le principal choix est d'exiger des demandeurs qu'ils obtiennent à l'avance des lettres d'autorisation de leur propriétaire ou de leur copropriétaire, comme le propose Toronto, ou de faciliter le processus de demande pour les demandeurs légaux en acceptant des déclarations. Vancouver s'occupe de ce dernier aspect, tout en entreprenant actuellement un projet pilote en collaboration avec les conseils de copropriété et les grands propriétaires afin de rejeter automatiquement les demandes d'adresses inadmissibles.

Cette dernière approche est recommandée pour éviter que la Ville ne prenne parti dans ce qui pourrait être des différends juridiques privés et pour promouvoir la facilité d'enregistrement dans le cadre d'une stratégie visant à intégrer les participants légaux du marché dans le cadre réglementaire. En particulier :

- La Loi sur la location à usage d'habitation de l'Ontario stipule clairement que les locataires doivent avoir la permission de leur propriétaire pour sous-louer l'ensemble du logement. Cependant, il est moins clair si un locataire a le droit de louer des chambres dans son logement (p. ex. pour l'aider à payer le loyer).
- Les chartes de copropriété ne traitent pas toutes clairement des locations à court terme, car les plates-formes web comme Airbnb sont un phénomène récent. Il peut également y avoir des différends d'interprétation au sein des conseils de gestion des copropriétés. Certains conseils de copropriété peuvent avoir adopté des règles favorisant la location à court terme. Cela s'est produit à Toronto et pourrait être le cas pour certains condominiums d'Ottawa.²²
- en cas de différend, le conseil d'administration d'un condominium ou son dirigeant peut refuser de délivrer une lettre d'autorisation même si le détenteur du logement en copropriété peut avoir le droit d'effectuer une location à court terme.
- les propriétaires ne peuvent pas s'opposer à la location à court terme d'un locataire, mais peuvent ne pas être motivés à fournir une lettre d'autorisation demandée en temps opportun. Dans certains cas, la lettre d'autorisation peut être refusée pour obtenir des concessions, même si les modalités du bail permettent au locataire de louer à court terme des pièces du logement.

En raison des questions juridiques et administratives susmentionnées et du désir de réglementer rapidement les locations à court terme légalement autorisées, il est recommandé que les déclarations des demandeurs soient acceptées sur l'état des baux et des conventions de copropriété, avec la possibilité d'examiner ultérieurement si la déclaration est fausse.

Disponibilité publique des noms et adresses des titulaires d'homologation

Recommandation 10)

Ottawa ne devrait pas rendre publique la liste des personnes inscrites pour la location à court terme et les emplacements des propriétés.

²² <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/airbnb-toronto-condo-sign-first-canadian-agreement-to-regulate-short-term-rentals-1.4370459>

La publication des renseignements sur les inscrits permettrait aux propriétaires et aux conseils de copropriété d'identifier les propriétés louées à court terme et de régler les problèmes par eux-mêmes, sans qu'il soit nécessaire de faire appel à la Ville. Toutefois, la possibilité d'enregistrer une propriété comme excluant les locations à court terme (recommandation précédente) devrait supprimer cette exigence.

La publication du nom complet et des coordonnées des hôtes n'est pas recommandée pour des raisons de confidentialité. Pour les hôtes, ceux qui louent leur propre maison peuvent ne pas vouloir que leurs noms et adresses soient publiés dans quelque contexte que ce soit. De telles listes en font la cible potentielle de pourriels, de pourriels et, dans les cas plus graves, de harcèlement. La Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée peut également restreindre la publication.

De nombreux hôtes indiquent qu'ils ont de bonnes relations avec leurs voisins et certains résidents ont indiqué qu'ils avaient de bonnes relations avec certains hôtes dans leur quartier. Toutefois, en cas de conflit, il est préférable de faire appel à un représentant de la Ville, pourvu que ce représentant ait accès aux coordonnées de l'hôte.

Réglementation des plates-formes Web

Recommandation 11)

That Council provide the Administration with the authority to:/ Que le Conseil confère à l'Administration le pouvoir de :

- **réglementer les plateformes Web de location à court terme offrant des propriétés à Ottawa pour la location à court terme.**
- **reporter la mise en œuvre de la réglementation des plates-formes Web, tandis que des accords de coopération avec les plates-formes Web sont envisagés. La mise en œuvre pourrait être reportée si le conseil approuve le règlement, mais donne au personnel le pouvoir de présenter le règlement lui-même au besoin.**

Comme nous l'avons vu précédemment, la coopération de plates-formes Web comme Airbnb est très utile pour l'application de la loi. Ces intervenants peuvent aider en fournissant des renseignements sur les hôtes et les propriétés qu'ils louent, en demandant aux hôtes d'afficher leur numéro d'enregistrement qui peut être confirmé par la Ville. Ils peuvent également aider en facilitant et en automatisant la perception des taxes, comme les TMH.

Pour obtenir cette coopération, la Ville pourrait envisager deux approches possibles. La première est d'exiger immédiatement l'enregistrement des plateformes Web qui répertorient les propriétés d'Ottawa. L'autre est de rechercher des accords de coopération volontaire avec les principales plateformes web. Au Canada, Toronto est un exemple de la première approche, et Vancouver est un exemple de la deuxième. À l'heure actuelle, Ottawa a conclu une entente volontaire avec Airbnb uniquement pour la collecte et la remise des TMH.

À l'heure actuelle, Toronto n'applique pas l'exigence voulant que les plateformes s'enregistrent, car elle attend les résultats de l'appel des modifications de zonage connexes. Il reste à voir si de nouveaux

litiges suivront lorsque le processus d'enregistrement sera appliqué. Deux villes californiennes ont adopté des règlements qui obligent les plateformes Web à rendre compte des inscriptions et des hôtes, San Francisco et Santa Monica. Tous deux ont réussi à faire rejeter les contestations des exigences devant les tribunaux américains. Cependant, même lorsque les villes l'ont emporté, il a fallu beaucoup de temps pour régler la poursuite, ce qui a permis encore plus d'expansion des logements locatifs commerciaux à court terme.

En dépit d'un reportage médiatique à l'effet contraire, Vancouver rapporte qu'Airbnb fournit toujours des données en vertu de son entente volontaire. Au début de l'entente, Airbnb a également radié plus de 2 400 inscriptions à Vancouver. Airbnb n'a pas effectué d'exercice de retrait de la liste par la suite, considérant la tâche d'identifier les contrevenants comme une responsabilité de Vancouver en utilisant les données mises à disposition par Airbnb.²³ Les hôtes qui font de la publicité sans numéro d'enregistrement ou avec un faux numéro sont passibles d'amendes pouvant atteindre 1 000 \$ par jour. Les récidivistes sont passibles de poursuites et d'une amende pouvant atteindre 10 000 \$. En mars 2019, l'amende la plus élevée a été de 20 000 \$ pour un exploitant de 35 inscriptions. Entre le 1er janvier et le 14 mars 2019, 274 contraventions ont été envoyées, 89 inscriptions ont fait l'objet de poursuites et 17 exploitants autorisés ont été suspendus.²⁴

Il sera difficile pour Ottawa d'obtenir la participation des plates-formes, quelle qu'en soit la forme. Parmi les obstacles, mentionnons :

- **Coûts pour les plates-formes de faire des exceptions locales :** Les plates-formes résistent aux accords municipaux individuels parce qu'il est dans leur intérêt de normaliser leurs opérations entre les municipalités et les pays du monde entier. Les gains d'efficacité sont réalisés en tant que plate-forme Internet standardisée, et non en tant qu'opérateur local ayant des bureaux dans chaque ville. En même temps, toutes les villes font face aux mêmes problèmes de location à court terme qu'Ottawa et convergent vers des solutions. Il peut être d'un intérêt stratégique pour les grandes plateformes d'ouvrir la voie à la définition de ce que devrait être la solution standard. Les petites plateformes ou celles qui ont un petit volume d'affaires à Ottawa trouveront la chose particulièrement difficile.
- **Manque de levier :** Les plateformes internationales de location à court terme existent en grande partie à l'extérieur de la compétence d'Ottawa. Ottawa a le pouvoir de réglementer les entreprises non résidentes, mais il se peut qu'il n'y ait pas de présence locale à qui demander des comptes. Le principal levier dont dispose Ottawa est la réglementation des hôtes d'Ottawa qui s'inscrivent sur le site.
- **Différents types de plates-formes.** Avec de nombreux types de plates-formes différentes, beaucoup avec de petits volumes d'affaires à Ottawa et beaucoup avec la majorité de leurs affaires dans le secteur de l'hôtellerie traditionnelle. Il faudra des efforts d'application

²³ Selon les médias, les reportages selon lesquels Airbnb a cessé de collaborer avec Vancouver sont inexacts, selon les autorités de Vancouver dans les entrevues menées dans le cadre de la présente étude.

²⁴ <https://www.theglobeandmail.com/canada/british-columbia/article-vancouver-city-officials-encouraged-by-airbnb-licence-enforcement/>

considérables pour que toutes les plates-formes actives s'enregistrent. La seule façon d'exercer cette pression sera de concentrer l'application de la loi sur les hôtes qui utilisent les plateformes non conformes. Mais ce ne sont peut-être pas les hôtes qui suscitent le plus de préoccupations à Ottawa. Par exemple, il peut s'agir de résidents qui louent leur propre maison ou de résidents situés dans des zones commerciales.

Il sera plus difficile d'obtenir la coopération de plates-formes vastes et diversifiées. Comme la plupart des sites Web d'hôtels offrent maintenant des options d'hébergement à court terme, l'éventail des inscrits potentiels est très large et il existe de nombreux modèles d'affaires différents. La Ville a moins d'influence sur ces plateformes, car les locations à court terme ne représentent qu'une partie de leurs activités. Un problème connexe est que lorsqu'une plate-forme coopère avec la Ville en matière d'application de la loi, les hôtes locaux peuvent changer la plate-forme qu'ils utilisent pour celle qui n'applique pas les restrictions réglementaires.

Quoi qu'il en soit, les exigences minimales d'une plate-forme de location à court terme devraient inclure :

- informer les hôtes d'Ottawa lorsqu'ils indiquent que la Ville d'Ottawa réglemente les locations à court terme et exige l'enregistrement des propriétés hôtes.
- fournir un espace dans les formulaires Web de la liste d'hôtes pour permettre à l'hôte d'entrer son numéro d'enregistrement municipal.
- exiger que les hôtes entrent leur numéro d'enregistrement (c.-à-d. que le champ d'information ne peut être laissé vide).
- fournir régulièrement à la Ville des données sur les inscriptions, les noms d'hôte, les coordonnées de l'hôte, l'adresse de location et le numéro d'inscription de l'hôte.
- percevoir et verser la taxe municipale de 4 % sur l'hébergement.

D'autres exigences pourraient inclure :

- valider les numéros d'enregistrement par rapport à une liste fournie par la ville.
- disposer d'une procédure permettant d'identifier et de sanctionner les récidivistes qui énumèrent les mêmes propriétés sous des noms d'hôtes différents après avoir été refusés la première fois.

Le premier ensemble d'exigences fait probablement partie d'une solution où les exigences de nombreuses municipalités différentes peuvent converger, ce qui facilite la mise en œuvre de ces mesures par les plateformes. La deuxième série d'exigences est beaucoup plus lourde, car elle exige la réception et la gestion des données d'enregistrement de la ville, en plus de fournir à la Ville des données provenant de ses propres systèmes.

À Ottawa, l'objectif initial le plus important est d'appliquer l'interdiction des unités commerciales dans les zones résidentielles, ce qui exige l'enregistrement de l'hôte. Cela permettra d'atteindre les deux principaux objectifs, soit le retour des unités sur le marché résidentiel à long terme et la réduction des nuisances dans les quartiers. Cela sera beaucoup plus facile à réaliser avec la coopération des principaux hôtes, en particulier Airbnb qui détient la plus grande part du marché. Un accord volontaire

avec Airbnb sur le modèle de l'accord de Vancouver permettrait d'atteindre cet objectif et de le mettre en œuvre rapidement. Les incitations à la coopération comprennent :

- la probabilité d'une réglementation en l'absence de coopération.
- la capacité de prendre l'initiative de définir ce que peut être la relation de travail.
- une exigence potentielle voulant que les hébergeurs n'utilisent que des plateformes qui ont une entente volontaire avec la Ville (au moins pour les inscriptions sur Internet, de nombreux exploitants de services de location à court terme utilisent également d'autres moyens de publicité et de promotion).
- l'obligation pour tous les hôtes de payer les TMH directement ou par l'entremise d'une plateforme ayant conclu une entente de coopération avec la Ville.

La ville de Vancouver a connu un certain succès avec les accords volontaires. Il existe un protocole d'entente officiel avec Airbnb, qui représente environ 80 % du marché de Vancouver. Le groupe Expedia (VRBO et HomeAway) a fourni une entente écrite pour éduquer les exploitants, et Trip Advisor aurait exprimé son intérêt pour une telle entente.²⁵

Si une entente volontaire avec Airbnb (étant donné sa part de marché élevée actuellement) ne peut être conclue en temps opportun, la Ville devrait rapidement exiger l'enregistrement des plateformes. Si le règlement de Toronto a été mis en œuvre et qu'il est en vigueur d'ici là, il sera utile. Autrement, on peut s'attendre à ce qu'il y ait des litiges pour retarder la mise en œuvre.

Agents d'enregistrement

Recommandation 12)

Les agents qui s'inscrivent en tant qu'hébergeurs sur des plates-formes Web devraient être tenus de payer les mêmes amendes et frais que les hébergeurs pour la publicité dont le numéro d'enregistrement est absent ou invalide.

Dans le marché de la location à court terme, les agents sont ceux qui fournissent des services aux hôtes, y compris en agissant comme l'hôte dans les listes de la plate-forme Web lorsque le propriétaire lui-même ne souhaite pas le faire.

Les agents peuvent représenter un grand nombre d'unités. Les clients des agents vont des investisseurs ayant plusieurs propriétés à ceux qui louent leur résidence principale ou des unités attenantes. Dans ce dernier cas, ils trouvent plus pratique d'acheter des services auprès de l'agent (habituellement la gestion du nettoyage et du linge neuf entre les invités, et souvent l'inscription des propriétés sur les quais et la projection des invités), plutôt que de le faire eux-mêmes.

Les agents ont des effets à la fois positifs et négatifs. Du côté positif, les agents peuvent faire partie des solutions possibles à la responsabilisation et d'un point de contact facilement accessible. Les plus gros agents offrent un service d'urgence 24 heures sur 24 - pour répondre aux préoccupations des quartiers qui

²⁵ City of Vancouver Administrative Report to Standing Committee on Policy and Strategic Priorities. April 10, 2018.

craignent de ne pas pouvoir joindre le propriétaire ou l'occupant responsable lorsqu'une soirée devient incontrôlable ou que d'autres problèmes surviennent. Ils peuvent aussi s'assurer que les choses de base, comme ramasser les poubelles et tondre les pelouses, se produisent.

Toutefois, certains agents ont également entravé les poursuites, refusant d'identifier le propriétaire ou le locataire réel qui est l'hôte, ou l'adresse des propriétés concernées. La recommandation résoudrait ce problème en traitant les agents comme les hôtes chaque fois que des propriétés sont annoncées sans être enregistrées. La mise en accusation et l'imposition d'amendes aux agents lorsqu'ils se présentent comme les hôtes les rendraient responsables de la conformité au processus réglementaire. Cela n'empêcherait pas de facturer l'hôte réel si celui-ci peut être identifié, mais donne la possibilité d'agir contre la location à court terme sans avoir à identifier le propriétaire ou le locataire. De plus, cela réduirait considérablement l'incitation des agents à ne pas divulguer l'information.

Stratégie d'application de la loi

Recommandation 13)

Ottawa devrait adopter une stratégie positive visant à encourager les locataires légaux de logements locatifs à court terme à s'inscrire, tout en prévoyant des ressources pour une " poussée " de l'application de la loi afin de contrôler le marché. En outre :

- **la Ville devrait acheter de l'information " ratissée " des plateformes qui ne coopèrent pas et appuyer la poursuite proactive de toutes les inscriptions non conformes.**
- **la Ville devrait élaborer des lignes directrices pour l'examen des demandes d'enregistrement et des lignes directrices pour l'émission uniforme d'avertissements, d'amendes, de suspensions et de révocations pour les titulaires d'un permis de location à court terme.**
- **la Ville devra revoir ses interprétations actuelles des règlements de zonage afin de tenir compte des utilisations de location à court terme enregistrées, conformément aux recommandations du présent rapport.**

Plus précisément, pour encourager la majorité des hôtes à s'inscrire rapidement, le plan d'application de la loi de la Ville devrait inclure :

- la communication active au public des exigences en matière d'enregistrement.
- du matériel éducatif indiquant ce qui est autorisé et ce qui est nécessaire pour accueillir et fournir des modèles de bonnes pratiques. Les modèles de bonnes pratiques devraient comprendre des instructions et des informations à l'intention des clients sur les sujets requis. Il pourrait s'agir notamment de remplir les modèles vierges qui faciliteraient le traitement des demandes d'homologation et permettraient d'obtenir rapidement l'approbation de la majorité des titulaires d'homologation conformes.
- des frais d'inscription peu élevés pour les résidents principaux dans les zones résidentielles (p. ex. de l'ordre de 58 \$ pour la demande et de 50 \$ pour les frais annuels).
- un processus d'inscription en ligne, où la plupart des demandes conformes peuvent être remplies rapidement et où les problèmes initiaux sont automatiquement signalés pour que l'utilisateur puisse les modifier ou s'attendre à un examen plus approfondi (p. ex. le nombre maximal d'invités dépasse les attentes).
- le traitement rapide de l'examen et de l'approbation des demandes qui satisfont aux conditions de base.

- fournir aux titulaires d'homologation approuvés une liste de vérification de la conformité continue et les coordonnées des personnes-ressources pour les questions.

Le programme d'application de la loi devrait comprendre :

- un responsable dédié pour assurer une mise en œuvre efficace.
- une équipe d'agents d'application de la loi qui se spécialiseront dans l'application de la loi en matière de location à court terme.
- des ressources supplémentaires provenant des Normes d'entretien des biens, des Services d'incendie et de la Santé publique, qui fourniront une aide spécialisée dans les mesures d'application de la loi, y compris des visites d'inspection, au besoin.
- une courte période initiale d'éducation du public au cours de laquelle des avertissements peuvent être émis.
- des amendes importantes pour les infractions initiales de publicité d'une location à court terme sans enregistrement, d'exploitation d'une location à court terme sans enregistrement, d'utilisation d'un faux numéro d'enregistrement ou de fausses déclarations sur l'enregistrement quant à l'admissibilité des biens, la résidence principale du demandeur, la déclaration de location ou de condominium ou toute autre fausse déclaration dans la demande d'enregistrement.
- les amendes devraient être de l'ordre de 1 000 \$ par infraction, potentiellement quotidiennes en cas de non-conformité, avec des amendes plus élevées pour les récidivistes (p. ex. jusqu'à 10 000 \$).

Les lignes directrices pour l'examen des demandes devraient être établies en consultation avec le Bureau du greffier municipal et du solliciteur et comprendre les exigences relatives à l'occupation maximale et autres. Le régime d'application de la loi de la Ville devrait tenir compte de ce qui suit :

- les circonstances où une approbation rapide serait normale.
- les circonstances nécessitant un complément d'enquête auprès du demandeur.
- les circonstances dans lesquelles une demande d'enregistrement serait normalement refusée.

Le régime d'application devrait également prendre en compte :

- les critères pour la documentation initiale de la résidence principale (p. ex. permis de conduire ou l'équivalent).
- les critères permettant d'exiger une preuve supplémentaire de résidence principale de la part d'un demandeur ou d'un inscrit (p. ex. lors de l'émergence d'une plainte).
- les critères d'acceptation de l'occupation maximale déclarée pour les locations de logements entiers et les cas où un examen plus poussé est nécessaire. Par exemple, l'acceptation de routine pourrait porter sur le nombre de chambres à coucher multiplié par deux, plus deux autres pour tenir compte des aires communes avec canapés-lits, etc. (par ex. 3 chambres à coucher, maximum 8 invités). Toute demande de remboursement pour une occupation maximale importante en fonction de la taille du sous-sol ou de l'utilisation d'autres pièces que les chambres à coucher pour dormir serait rejetée. Toutefois, il peut y avoir des cas particuliers (dortoirs ou baraquements dans des zones commerciales) où une occupation plus élevée pourrait être autorisée.
- un processus cohérent dans le cadre duquel les exploitants responsables de nuisances recevront des avertissements, des amendes et/ou, au bout du compte, la suspension ou la révocation de leur enregistrement (p. ex. perturbation sonore répétée, dépassement de l'occupation maximale déclarée ou non-respect d'engagements pris au cours du processus de demande).

- les circonstances pour lesquelles la suspension ou la révocation sera immédiate. (p. ex. preuve que la personne a sciemment été l'hôte d'une activité criminelle, qu'elle n'a pas coopéré avec les agents des règlements municipaux dans le cadre d'une enquête sur une plainte concernant la propriété ou qu'elle présente un danger pour le public).

Interprétation du règlement de zonage

L'interprétation actuelle indique que toute location à court terme d'une unité entière est une utilisation hôtelière, et n'est permise que là où les hôtels sont autorisés, et non dans les zones résidentielles. Cela devra être résolu avant que le régime réglementaire ne soit mis en œuvre, sinon les demandes appropriées seront refusées, et le régime sera discrédité et deviendra inexécutable. Toronto, un rezonage a été amorcé et a fait l'objet d'un appel, ce qui a retardé la mise en œuvre du régime de réglementation et, par conséquent, retardé les efforts visant à mettre fin à l'exploitation commerciale des locations à court terme dans les zones résidentielles.

D'autres approches devraient être envisagées à Ottawa pour que la mise en œuvre puisse commencer dès que possible. Une réinterprétation du règlement de zonage actuel serait probablement l'approche la plus rapide. Si cela n'est pas possible, un rezonage devrait être entrepris dès que possible. Il est à noter que les dispositions actuelles en matière d'appel des règlements de zonage sont plus restrictives qu'elles ne l'étaient lorsque le règlement de Toronto a été adopté, ce qui pourrait permettre de compléter le processus plus rapidement.

Il pourrait être possible d'amorcer une partie du processus pendant qu'un appel du zonage est en cours, s'il y a lieu. Le processus d'enregistrement pourrait être amorcé et les enregistrements pourraient être approuvés dans les zones commerciales. Cela permettrait au moins de limiter les locations à court terme dans les immeubles d'appartements et de condominiums à l'intérieur des zones commerciales. Des négociations avec les plus grandes plateformes pourraient être entamées afin de déterminer si des accords volontaires de plateforme seront une solution viable. Le processus d'éducation et d'enregistrement pourrait également être ouvert dans les zones résidentielles, en vue d'encourager les demandes des locataires de chambres, ce qui permettrait de réduire les volumes à traiter une fois le zonage finalisé.

Sommaire

Le programme ci-dessus vise à répondre à un certain nombre de préoccupations :

- faire en sorte que le grand nombre d'exploitants actuels qui se conforment aux exigences en matière d'enregistrement soient assujettis au règlement le plus rapidement possible, avec des niveaux raisonnables d'efforts d'application de la loi. La licence sociale perçue devrait être remplacée par le principe selon lequel, dans les quartiers résidentiels, les seules locations à court terme devraient être faites, par l'entremise de la Ville, par des résidents principaux vivant dans ce quartier et responsables envers leurs voisins.
- Pour que l'application de la loi soit couronnée de succès, il faut une poussée initiale pour sensibiliser les exploitants de services de location à court terme aux exigences et pour maîtriser ce vaste marché en pleine croissance.
- Le succès de l'application de la loi exige une forte probabilité que les opérateurs illégaux soient pris en flagrant délit. Cela exige une approche globale qui utilise la technologie de l'information pour

exercer une surveillance et veiller à faire respecter la loi dans le grand volume d'activités que la technologie de l'information a permis. Pour ce faire, il faudra probablement recourir à la fois à la technique de ratissage sur le Web (qui peut être confiée à l'une des entreprises spécialisées dans ce service)²⁶) et à une capacité interne de fusionner les données recueillies sur le Web avec les données d'enregistrement de la Ville et les données obtenues à partir de plateformes Web.

- des lignes directrices internes cohérentes sont nécessaires pour faciliter le traitement rapide des demandes, maintenir l'efficacité de l'application de la loi et s'attaquer au nombre inévitable d'exploitants qui sont admissibles à fournir des locations à court terme mais qui, pour des raisons de mauvaise gestion ou autres, deviennent des propriétés nuisibles dans leur quartier.

Conséquences pour le personnel, les coûts et les recettes

Vancouver a lancé son programme d'application de la loi avec à peu près le même nombre de propriétés locatives à court terme qu'Ottawa. Ils s'attendaient à dépenser ²⁷ environ 150 000 \$ pour les ressources de mise en œuvre et 620 000 \$ par année pour l'exécution, dont 3 ETP consacrés à l'exécution et 200 000 \$ aux frais juridiques. Les employés interrogés ont indiqué qu'ils sont généralement demeurés à l'intérieur de ces fourchettes (en tenant compte de l'inflation depuis 2017).

À Ottawa, les revenus tirés du processus de réglementation décrit ci-dessus seront modestes. Avec 3 000 à 4 000 hôtes à court terme susceptibles de s'inscrire, les frais d'administration de 58 \$ procureront des revenus d'environ 200 000 \$, ce qui devrait suffire à couvrir les coûts d'examen et d'approbation des demandes d'inscription. Les frais annuels de 50 \$ devraient produire environ 175 000 \$ par année pour appuyer les activités d'application de la loi. Toutefois, le programme d'application de la loi sera beaucoup plus coûteux si la Ville veut réussir à remettre sur le marché de la location à long terme 1 000 logements complets à court terme. Le délai nécessaire pour améliorer les conditions dans les zones résidentielles, les condominiums et les immeubles d'appartements et pour remettre les logements sur le marché de la location à long terme dépendra en grande partie du niveau des ressources allouées aux efforts d'application. Il est important de reconnaître que les avantages ne profiteront pas à ceux qui détiennent un permis, mais plutôt aux quartiers et aux locataires de toute la ville. Par conséquent, un financement provenant d'autres sources sera nécessaire si l'on veut que ces avantages se concrétisent.

Environ 1,1 million de dollars par année proviennent de la TMH remise par Airbnb, qui n'est pas utilisée à l'heure actuelle pour appuyer la commercialisation à destination. Il y aura également des revenus provenant des amendes imposées aux locataires à court terme non conformes. Ces recettes tirées des amendes sont comptabilisées dans les recettes générales de la Ville et ne sont pas imputées aux coûts des activités qui les génèrent, mais la Ville devrait reconnaître que les recettes tirées des amendes ne proviendront pas de l'activité d'exécution. Les recettes tirées de l'amende pourraient être importantes. Après une courte période de sensibilisation du public, il est recommandé de verser 1 000 \$ par infraction pour ne pas avoir de numéro d'enregistrement ou ne pas afficher le numéro d'enregistrement dans les annonces, ou pour louer un logement entier pour moins de 28 jours. Des amendes peuvent être imposées quotidiennement pour chaque propriété. Pour les récidivistes, jusqu'à 10 000 \$ est suggéré. Bien qu'il soit

²⁶ <https://www.avalara.com/mylodgetax/en/blog/2018/07/cities-turning-to-technology-to-enforce-airbnb-rules.html>

²⁷ <https://council.vancouver.ca/20170711/documents/rr1.pdf>

difficile d'estimer les recettes tirées des amendes, il est probable que les frais juridiques consommeront la majeure partie des recettes.

Il est donc suggéré que les frais annuels et les revenus du fonds de TMH pour au moins les deux premières années du programme soient consacrés à forcer efficacement les hôtes à enregistrer et à retourner les unités exploitées par les investisseurs dans les zones résidentielles à d'autres fins. Nous suggérons d'engager jusqu'à 10 nouveaux agents des normes relatives aux biens immobiliers pour lancer le processus d'application, y compris la période de formation initiale, appuyée par des fonds pour l'achat de données relatives aux plateformes non coopératives. Cela prendra la plus grande partie des revenus des TMH pour la période de deux ans, et peut-être plus, selon les résultats en termes de soutien communautaire et d'acceptation du nouveau programme.

Annexes

Annexe 1 - Réunions individuelles des intervenants communautaires

(Sont exclus ceux qui ont assisté aux ateliers.)

Note - Certains intervenants se sont concentrés sur des questions particulières, mais bon nombre d'entre eux ont discuté d'un certain nombre de questions liées à l'examen.

Date	Réunion
10 avril 2019	Centre de santé Somerset-Ouest – sur les maisons de chambres
10 avril 2019	Carleton University Students' Association
12 avril 2019	Collège Algonquin
15 avril 2019	Université d'Ottawa
16 avril 2019	Eastern Ontario Landlord Organization
22 avril 2019	Association de l'hôtellerie d'Ottawa-Gatineau Tourisme Ottawa
24 avril 2019	Université Carleton
25 avril 2019	Airbnb
30 mai 2019	ACORN
26 juin 2019	Airbnb
27 juin 2019	Appartements Lépine
27 juin 2019	ACORN - réunion publique
9 juillet 2019	Réunion avec les résidents locaux et a conseillère Diane Deans au Centre communautaire Greenboro
20 août 2019	ACORN - réunion publique
21 août 2019	Action Sandy Hill
30 août 2019	Association de l'hôtellerie d'Ottawa-Gatineau Tourisme Ottawa

De nombreux autres intervenants ont participé aux ateliers.

Conseillers interviewés

Conseiller Menard

Conseiller Fleury

Conseillère McKenney

Conseillère Sudds

Conseiller King

Conseiller Chiarelli

Conseillère Dudas

Annexe 2 - Ateliers

Note - Le sujet prévu est indiqué, mais bon nombre de ces ateliers ont eu des discussions sur d'autres questions liées à l'examen.

27 mai 2019	Logement étudiant - 18h30 CSC Ottawa Sud-est
28 mai 2019	La location à court terme - 18h30 Centre communautaire Heron
29 mai 2019	Logement étudiant - 18h30 Place Ben Franklin
4 juin 2019	Le logement locatif - 18h30 Centre communautaire Hintonburg
5 juin 2019	La location à court terme - 18h30 Centre communautaire Larkin House
6 juin 2019	Logement étudiant- 18h30 Centre communautaire Côte-de-sable
7 juin 2019	Les maisons de chambres - 9h30 Centre de santé communautaire Somerset-Ouest
10 juin 2019	La location à court terme - 18h30 Hôtel de ville d'Ottawa
12 juin 2019	La location à court terme - atelier – 18h30 Hôtel de ville d'Ottawa
13 juin 2019	La location à court terme - 18h30 Hôtel de ville d'Ottawa
17 juin 2019	Les logements locatifs (en français) – 18h30 Centre communautaire Richelieu-Vanier
20 juin 2019	La location à court terme - atelier – 18h30 Hôtel de ville d'Ottawa

Annexe 3 - Résultats du sondage en ligne commentant le rapport sur les options stratégiques

Short-Term Rental Options Paper

État:	Clôturée	Réponses partielles:	70 (4.5%)
Date de début:	2019-08-15	Exclu:	0 (0%)
Date de fin:	2019-09-05	Fin atteinte:	1,482 (95.5%)
Live:	22 jours	Total des réponses:	1,552
Questions:	6		
Langues:	en, fr		

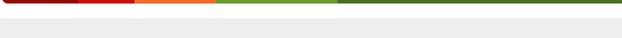
1. Indiquez dans quelle mesure vous appuyez ou non la réglementation des services de location courte durée comme Airbnb et VRBO :

Sous-questions	Resp.	% des réponses	moy	méd	SD
Je suis en faveur d'une réglementation pour les agents ou gestionnaires immobiliers qui servent les hôtes offrant la location courte durée.	1547		3.96	5	1.52
Je suis en faveur d'une réglementation sur les plateformes de location courte durée comme Airbnb et VRBO.	1547		3.92	5	1.58
Je suis en faveur d'une réglementation sur la location courte durée pour les propriétaires et leurs logements.	1545		3.87	5	1.59

Moyenne: 3.92 — Médiane: 5 — Écart type: 1.56

- 1. 1 (Fortement opposé)
- 2. 2
- 3. 3 (Neutre)
- 4. 4
- 5. 5 (Fortement en faveur)
- - Sans opinion

2. Indiquez dans quelle mesure vous appuyez ou non chacune des options concernant la réglementation de la location courte durée dans les quartiers résidentiels.

Sous-questions	Resp.	% des réponses	moy	méd	SD
Les résidents devraient pouvoir louer des chambres dans leur résidence principale.	1528		4.26	5	1.09
Les résidents devraient pouvoir louer leur logement entier quand ils sont à l'extérieur.	1528		3.94	4	1.33
Les résidents devraient pouvoir louer le sous-sol ou l'annexe de leur résidence principale à court terme.	1528		3.79	4	1.42

Moyenne: 3.99 — Médiane: 5 — Écart type: 1.30

- 1. 1 (Fortement opposé)
- 2. 2
- 3. 3 (Neutre)
- 4. 4
- 5. 5 (Fortement en faveur)
- - Sans opinion

3. Indiquez dans quelle mesure vous appuyez ou non chacune des options pour la réglementation de la location courte durée dans les zones commerciales.

Sous-questions	Resp.	% des réponses	moy	méd	SD
La location courte durée devrait être autorisée dans les résidences principales et leurs annexes.	1519		3.8	4	1.42
La location courte durée devrait être autorisée dans les immeubles de placement.	1523		2.69	2	1.73

Moyenne: 3.24 — Médiane: 4 — Écart type: 1.68

- 1. 1 (Fortement opposé)
- 2. 2
- 3. 3 (Neutre)
- 4. 4
- 5. 5 (Fortement en faveur)
- - Sans opinion

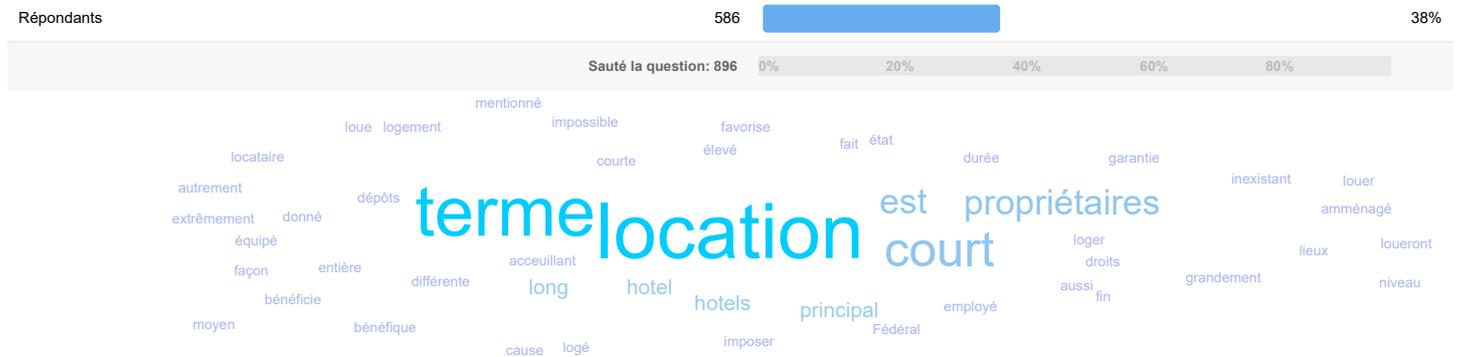
4. Indiquez dans quelle mesure vous appuyez ou non chacune des options pour la réglementation de la location courte durée.

Sous-questions	Resp.	% des réponses	moy	méd	SD
La Ville devrait exiger une lettre d'autorisation des conseils d'administration d'immeuble de copropriétés et des propriétaires.	1479		3.83	5	1.5
La Ville devrait avoir des exigences d'inscription différentes pour ceux qui louent leur résidence principale et pour ceux qui louent des immeubles de placement.	1477		3.63	4	1.59
La Ville devrait exclure les chalets et les résidences saisonnières en limitant la portée de la réglementation aux régions urbaines et suburbaines.	1478		3.51	4	1.47
La Ville devrait rendre publique la liste des emplacements inscrits.	1476		3.51	4	1.57
La Ville ne devrait pas inclure les gîtes touristiques traditionnels dans la réglementation.	1477		3.44	4	1.51
La Ville devrait exclure les hôtels de la réglementation.	1476		3.41	4	1.55
La Ville devrait limiter la location d'une résidence principale à moins de 180 jours.	1465		3.15	3	1.68
La Ville devrait imposer des frais à la nuit en plus de la taxe municipale sur l'hébergement.	1475		2.96	3	1.71

Moyenne: 3.43 — Médiane: 4 — Écart type: 1.59

- 1. 1 (Fortement opposé)
- 2. 2
- 3. 3 (Neutre)
- 4. 4
- 5. 5 (Fortement en faveur)
- - Sans opinion

5. Avez-vous d'autres commentaires à l'intention de la Ville concernant les options stratégiques sur la location courte durée? (Limite de 2 000 caractères)



6. Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal? (Format : A1A)

