

AIRBNB, BOOKING ET AUTRES, L'HÔTELLERIE PARALLÈLE À IXELLES

Comité de quartier XL-Nord
(12 novembre 2017)

Et si votre voisin, en panne de locataires, décidait de mettre toute une maison ou tout un grand appartement en location sur booking ou airbnb ? Et si, trois ou quatre fois par semaine, de joyeux groupes, chaque soir différents, entre cinq et vingt-cinq personnes, s'y retrouvaient pour des fêtes tonitruantes, pour des *afters* en rentrant de boîte, des enterrements de vies de garçons, des brûlages de culottes, des mariages exotiques, des suites de grands matchs de foot, des retrouvailles de joueurs de percussions, bref, pour des nuits de délire ? Eh bien, vous vous apercevriez que l'autorité publique est très démunie devant ce genre nouveau de location.

La police verbalisera les fêtards à quatre heures du matin, bien sûr, mais ne pourra rien faire pour empêcher d'autres de recommencer le lendemain ou le surlendemain. La Commune, pour impliquer le responsable des lieux, devra finalement en référer à la Région, puisque c'est un règlement régional qui s'applique ici. Et la Région n'aura pas de personnel ni de procédures efficaces pour constater les infractions et traiter les abus dans des délais raisonnables. Elle entamera de lourdes démarches de demandes de documents à la police et à la Commune puis s'enfermera dans le mutisme. Vous perdrez quelques amis ou connaissances dans la rue, qui déménageront vers un endroit plus calme. Comme vous dormez mal, vous deviendrez nerveux, irritable, moins sympa qu'avant. Et après deux ans, quand vous appellerez pour la centième fois la police au milieu de la nuit pour lui signaler une nouvelle teuf inoubliable à côté de chez vous, vous sentirez qu'on commence à se lasser, de l'autre côté de la ligne...

Ça a l'air d'une histoire idiote, d'une sorte de cauchemar urbain pour film de science-fiction. Ça se passe à Ixelles, rue Souveraine, dans le quartier Porte de Namur...

Vu que le gouvernement envisage de détaxer en grande partie les revenus générés par des plateformes collaboratives genre Airbnb, ce qui va rendre cette activité encore plus attractive, et vu qu'aucun garde-fou réglementaire efficace ne fonctionne actuellement, le comité de quartier XL-Nord a jugé utile de constituer un dossier traitant à fond l'exemple de la rue Souveraine, absolument emblématique des dérives possibles, et explorant quelques aspects plus généraux de la question.

Vous trouverez ci-après : **A.** des statistiques précises sur la maison rue Souveraine, choisie pour son côté exemplaire, **B.** une analyse plus générale, en plusieurs points, de la situation, rappelant brièvement les faits, les règlements et les pratiques, puis identifiant les blocages et fournissant des pistes possibles vers une solution. **C.** Un mot de conclusion. Et enfin, **D.** une capture d'écran de l'annonce pour la maison rue Souveraine sur Booking.com. (dénommée « dossier hôtellerie parallèle à XL, annexe » en fichier attaché séparé pour la version numérique).

Nous espérons que vous pourrez utiliser ce travail et le répercuter dans le cadre de vos activités.

A. Un exemple concret

- **plate-formes collaboratives** : il y a un grand nombre de plate-formes avec des caractéristiques variables. La plus connue, dont nous utiliserons le nom par facilité dans ce dossier, est Airbnb, mais le même genre de service est rendu par Booking.com, Hotels.com, Expedia.be et d'autres encore. Dans ce dossier, nous dénommerons toutes les locations effectuées en passant par ce type de plate-forme : « locations type Airbnb ». Au début novembre 2017, le logement pour touristes dont il est question dans cette page était renseigné sur les trois dernières plate-formes citées. D'après certains riverains, il figurait auparavant sur Airbnb.

- **Le lieu** : il s'agit d'une maison unifamiliale située rue Souveraine, dans le quartier Louise-Porte de Namur à Ixelles. Les trois étages supérieurs sont en location en un seul bloc, pour des groupes, sur des plate-formes en ligne. Au rez-de-chaussée vivait jusqu'il y a peu une locataire sans rapport avec l'exploitation hôtelière. Son nom a disparu récemment de la sonnette, nous ne savons si elle y vit toujours.

- **Nombre de nuitées d'occupation** : Dès la mise en location, en décembre 2015, le succès a été au rendez-vous mais pour 2016, nous ne disposons pas de statistiques d'occupation fiables. La deuxième année, à partir d'avril, les riverains excédés ont décidé de tenir un registre des jours d'occupation bruyante des lieux. La statistique va jusqu'à octobre et porte donc sur 7 mois. Les séjours d'occupants non bruyants n'y sont donc pas comptabilisés.

Trois catégories ont été retenues : 1° bruit modéré (plus gênant que de simples bruits de voisinage mais inévitable dans le cas de grands groupes, même faisant preuve d'une certaine retenue) – 2° tapage abusif inférieur à une heure (généralement en milieu de nuit, au retour de sorties en boîtes) – 3° tapage abusif durable (supérieur à une heure, entraîne systématiquement un appel à la police).

Par mois, pour la période considérée, il y a eu en moyenne 4 nuits avec bruit modéré ; 7,7 avec tapage inférieur à 1 heure ; et 4,4 de tapage abusif durable. Ce qui fait 16 nuits par mois, soit une nuit sur deux avec du bruit, et une nuit agitée tous les trois jours.

Remarque : à cela, il faut ajouter les nuitées non bruyantes. Par définition, nous n'en connaissons pas le nombre puisque les locataires ne se signalent pas à l'attention du voisinage. Nous les estimons à deux ou trois par mois, ce qui donnerait une occupation estimée des lieux de 18 à 19 nuits par mois

- **Prix** : (voir saisie d'écran de l'annonce Booking.com en annexe) : le prix officiel par nuitée va de 415 euros pour 4 personnes à 475 pour 8 et 575 euros pour 12 personnes. Un supplément de 20 euros par personne est prévu pour l'usage des lits d'appoints dont le nombre maximum par chambre est égal à deux (et il y a quatre chambres), ce qui ferait 655 euros pour 20 personnes quand tous les lits sont occupés. Tous ces prix semblent extrêmement variables : les prix réellement demandés sur la saisie d'écran en annexe comportent déjà une ristourne de 10 % (ils varient donc de 370 euros pour 4 à 530 pour 12 personnes) ; certaines offres et soldes en toute dernière minute peuvent apparemment aller jusqu'à 50 %.

- **Nombre d'occupants** : Le minimum serait de trois ou quatre, le maximum se situe au-dessus de trente (une nuit où la police est intervenue, 31 ou 32 personnes sont sorties de là). La moyenne (estimée) se situerait autour de 10 .

Remarque : les grands groupes sont généralement plus bruyants, mais parfois 5 ou 6 personnes rentrant au milieu de la nuit et continuant la fête sur place peuvent faire un tapage remarquable.

B. Problèmes plus généraux liés aux locations type Airbnb

La matière est extrêmement complexe, vu notamment l'éclatement et l'enchevêtrement des pouvoirs et responsabilités à Bruxelles. Par souci de clarté, nous avons isolé plusieurs points en fonction de notre expérience pratique, en cherchant ce qui « calait » depuis deux ans et pour quelle raison. Pour chaque point nous essaierons de présenter d'abord la situation concrète puis la situation réglementaire, puis d'identifier ce qui « coince », ce qui empêche éventuellement une mise en oeuvre efficace des contrôles publics ; enfin, en italique, nous proposerons une piste qui nous semble intéressante pour remédier au problème (si nous en avons une...).

- **Bruit** : Le règlement régional (que nous noterons R.R. en abrégé) est totalement muet à propos des nuisances sonores (et autres) liées à un logement type Airbnb, correspondant aux catégories désignées dans le R.R. comme « résidence de tourisme », « meublé de tourisme », et, accessoirement, « logement chez l'habitant ». Les contraintes peuvent être assez pointilleuses sur le statut urbanistique, la sécurité incendie, l'assurance, l'aménagement intérieur jusqu'au rouleau de papier de toilette de rechange et à la petite poubelle de salle de bain, mais absolument rien n'a été envisagé concernant le bruit lié à cette activité. C'est donc le règlement communal qui s'applique.

Il y a pourtant des nuisances spécifiques évidentes liées à ce type de commerce. Des fêtards se retrouvant dans un voisinage inconnu feront souvent plus de tapage, notamment aux petites heures, qu'ils ne le feraient chez eux, où ils doivent garder de bonnes relations avec le voisinage. Certains groupes (enterrements de vie de garçon, etc.) louent précisément ces locaux pour pouvoir faire le bruit qu'ils n'oseraient pas faire chez eux. De façon plus marginale, des groupes qui restent longtemps sur un trottoir à attendre qu'arrive celui qui possède la clé peuvent se montrer dérangeants pour le voisinage, surtout la nuit, de même que ceux qui se retrouvent dehors ou sur un balcon à l'arrière pour fumer.

D'un point de vue réglementaire, l'exploitant n'a aucune responsabilité dans les nuisances occasionnées par ses clients. Pour l'instant, les exploitants, s'ils ne vivent pas dans les lieux, ont au contraire intérêt à être très laxistes vis-à-vis de locataires présents au-delà du nombre maximum ou du tapage de leurs clients, pour avoir en retour de bonnes notations et des commentaires appréciatifs sur leur page airbnb ou booking : « une grande maison très cool », « cinq étoiles : la liberté complète dans le confort », « hyper-sympa »...

Au niveau régional : il faudrait que la notion de troubles spécifiques liés à une exploitation de type airbnb soit inscrite dans le R.R. De même, il faudrait ajouter au règlement régional un article stipulant que l'autorisation d'exploiter serait automatiquement suspendue ou supprimée après un nombre bien spécifié de constats de troubles de l'ordre public liés à l'exploitation.

Au niveau police et Commune : nous ne savons pas s'il serait juridiquement possible, en cas de logement du type Airbnb, de rendre, dans le règlement communal, l'exploitant co-responsable pour quelques nuisances bien circonscrites et définies liées à l'exploitation commerciale du lieu : surtout tapage et dégâts aux logements voisins. Convoquer quelques fois l'exploitant à la police et lui faire payer quelques PV devrait lui faire prendre conscience de manière plus aigüe des problèmes.

- **Signalisation et mille-feuille administratif bruxellois** : Le R.R. prévoit explicitement, pour chaque logement type Airbnb disposant d'un permis, l'obligation d'afficher un sigle correspondant à sa catégorie, de façon bien visible près de la porte d'entrée. Malgré le nombre de logements type Airbnb dans le quartier Porte de Namur-Louise, on ne voit quasiment jamais un de ces sigles.

Volonté, pour certains exploitants, de ne pas afficher leur activité à la vue du voisinage ; et exploitation sans permis pour beaucoup d'autres.

L'impuissance communale actuelle est flagrante en cas d'exploitation sans autorisation ou d'établissements dont l'autorisation d'exploiter aurait été délivrée de façon un peu rapide, sans qu'ils remplissent toutes les conditions qui y sont normalement liées. Pour ne pas s'immiscer dans des procédures régionales (régularisation, suites d'un constat d'infraction, etc.) ou judiciaires, la commune est condamnée à attendre. C'est le cas dans l'exemple rue Souveraine où, malgré deux ans d'exploitation, une plainte groupée de dix riverains immédiats, plusieurs centaines d'appels à la police et bon nombre de PV, la commune n'a pas vraiment d'instrument pour faire cesser efficacement les troubles.

Le problème, pour les riverains, est que le temps administratif, à la région, et le temps judiciaire sont immensément lents. Un délai de six mois, ou d'un ou deux ans ne semble pas exagéré pour une action judiciaire voire administrative, surtout pour des faits non prioritaires, où « il n'y a pas mort d'homme ». Mais pour les voisins, avoir une nuit complètement pourrie tous les deux ou trois jours peut vraiment empoisonner l'existence, et la perspective, pour les riverains, que ça dure un an, deux ans ou même plus avant que l'autorité puisse réagir devient alors effrayante.

Région : nous demanderions à la région de faire au minimum appliquer son règlement concernant la signalisation. Ce serait un contrôle simple et rapide, juste extérieur aux lieux, de vérifier que tous les logements type airbnb ayant reçu une autorisation (« résidence de tourisme », « meublé de tourisme », et « logement chez l'habitant ») ont bien affiché leur badge. En cas de non affichage, une pénalité efficace devrait être prévue. Si possible, l'exploitation devrait être suspendue jusqu'à preuve de la mise en conformité. L'affichage des badges devrait permettre de se faire rapidement une idée de la densité des logements type Airbnb non clandestins dans une zone donnée.

Commune : Dans le cas de logements type Airbnb sans autorisation (et fatalement sans badge) ayant causé des troubles de l'ordre public, même si le logement Airbnb est du ressort de la région, il faudrait voir si le règlement communal peut être modifié pour que la commune puisse sanctionner rapidement (amendes dissuasives) et interdire à titre provisoire la poursuite de l'exploitation commerciale (scellés,...) tant que la preuve d'une régularisation n'aura pas été produite ou, si l'infraction remonte en justice, tant que le parquet n'aura pas statué. Cela permettrait de ne pas avoir des durées d'attente en années en cas de problèmes récurrents.

Dialogue commune-région : La moindre démarche à propos de logements airbnb semble actuellement demander de laborieux et formalistes échanges d'informations entre région, commune et police, ce qui interdit toute action rapide et efficace en cas de troubles. Même en dehors des situations bruyantes ou conflictuelles, vu la rentabilité croissante et la multiplication de ces activités, il semble important que chaque commune, surtout proche du centre puisse avoir une vue claire de l'activité type airbnb, au moins de sa partie légale, sur son territoire. Nous ne sommes pas dans le secret des contacts entre institutions dans le mille-feuille bruxellois mais, si ce n'est pas déjà le cas, serait-il inconcevable que la région laisse le registre des exploitations type airbnb (« résidence de tourisme », « meublé de tourisme », et « logement chez l'habitant ») accessible aux communes pour consultation, si un tel registre existe ? Ou qu'elle envoie périodiquement à chaque commune la liste des exploitations type airbnb sur le territoire communal et notifie les retraits de permis ? La commune pourrait alors, par exemple, faire effectuer elle-même la vérification des badges, par les agents de quartier.

- Rentabilité : La rentabilité d'un logement type airbnb est incomparablement plus élevée qu'une

location classique (et devrait l'être encore plus dans un futur proche quand ce type de revenu sera soumis à des impôts extrêmement réduits). Un calcul rapide avec l'exemple développé plus haut est éloquent. Pour prendre une estimation très basse, à 300 euros en moyenne par nuit pour la maison (en comptant pour la moitié des nuits une ristourne de 50 %) et seulement 15 nuits par mois, on arrive déjà à des rentrées de 4500 euros par mois. La réalité est sans doute largement supérieure : une ou deux nuits supplémentaires à 575 ou 650 euros peuvent rapidement faire monter le total ! De ces chiffres, il faut déduire la commission à la plate-forme (15 % chez Booking, nous ignorons combien ailleurs), la location des lieux à l'année, si l'exploitant n'est pas le propriétaire, ainsi que le salaire des « petites mains » si l'exploitant délègue le nettoyage, la remise et la reprise des clés à d'autres, plus des impôts si les revenus de l'activité commerciale sont déclarés en tout ou en partie.

- **Professionalisme** : En principe, Airbnb ne concerne que des échanges de services entre particuliers. D'autres plate-formes comme Booking.com concerneraient plutôt les professionnels. Dans la pratique quotidienne, ces distinctions purement administratives sont quasiment inexistantes. À Ixelles, de véritables firmes, officielles ou non, semblent s'être créées avec comme seul objet de louer des logements dans le quartier pour les sous-louer par des plate-formes type Airbnb. Elles emploient du personnel pour le nettoyage, pour la fourniture des clés, l'état des lieux... L'exploitant de l'immeuble rue Souveraine, par exemple, parle de « ses équipes » : des employés qui semblent changer souvent. Le relatif anonymat des plate-formes numériques par où transitent tous les échanges rend les entrepreneurs hôteliers « pirates » très difficiles à dépister.

Au total, on constate un lent dérapage de « l'économie collaborative » entre amateurs, avec son image sympa du vieux couple qui arrondit sa pension en logeant quelques touristes dans la chambre des enfants restée vide, vers une hôtellerie professionnelle « parallèle » profitant de l'inefficacité de l'encadrement légal de l'activité. Cela crée une terrible distorsion de concurrence avec l'hôtellerie classique, officielle, soumise à d'innombrables taxes, restrictions et contraintes. Il y a actuellement d'immenses paradoxes. Ainsi, dans beaucoup de quartiers, une ouverture d'hôtel sera sans doute refusée ou alors soumise à des enquêtes urbanistiques tatillonnes évaluant la densité des hôtels existant, l'impact sur le parking et la circulation, ou les nuisances liées aux fournisseurs. Par contre, dans ces mêmes quartiers, on peut louer impunément dix, vingt ou trente appartements à mettre en vitrine sur Airbnb et autres, avec, comme dans le cas de notre exemple rue Souveraine, qui n'est malheureusement pas un cas isolé, des nuisances décuplées par rapport à l'hôtellerie classique !

Le problème n'est pas limité à l'hôtellerie, il se pose aussi dans le secteur du transport des personnes avec les plate-formes du type Uber, dans celui du transport des biens avec Uber-eat et autres. Le secteur des taxis, mieux organisé que celui de l'hôtellerie, a réagi en exigeant une réglementation qui réduirait la concurrence déloyale.

À notre avis, les deux pouvoirs, la Région et la Commune, chacun à leur niveau, devraient s'atteler sérieusement à mettre de l'ordre dans ce secteur de l'hôtellerie parallèle ou collaborative sans attendre que la situation dégénère, que l'hôtellerie régulière soit durement impactée ou que les troubles de voisinage fassent fuir les habitants qui en ont les moyens (un couple avec un bébé, à l'arrière de la maison Airbnb rue souveraine a décidé de déménager à cause des nuisances, un couple de retraités voisins des lieux s'est exilé six mois dans un châlet qui lui ne sert normalement que pour des vacances...).

- **Anonymat** : un des problèmes, quand la police veut dresser un PV, c'est de trouver un responsable à sanctionner dans des grands groupes. Un des auteurs de tapage se défendait par exemple en disant : « Je conteste l'amende. Si la police a pris mon nom, c'est parce que je suis descendu ouvrir, et je l'ai fait justement parce que les autres étaient beaucoup trop entamés pour venir. J'étais donc un

de ceux qui faisait le moins de bruit ». Il a obtenu une réduction du montant. D'autres, quand c'est des groupes étrangers, envoient le fêtard domicilié dans le pays le plus lointain, qui disparaîtra rapidement des radars, donner son nom. En principe, le R.R. oblige l'exploitant à avoir un contrat (électronique, dans ce cas) avec les occupants. *Il faudrait systématiquement demander à l'exploitant de produire ce contrat, en cas de PV, ce qui permettrait de réduire l'anonymat des groupes et, par la répétition des visites à la police, de sensibiliser l'exploitant.*

Gyrophares : nous avons demandé à la police, qui nous l'a accordé, de ne plus venir faire des constats de tapage nocturne avec des gyrophares allumés visibles de très loin. Les groupes de fêtards les plus bruyants mettent souvent un guetteur ou restent attentifs aux lumières bleues dans la rue et observent dix minutes de silence à la vue des gyrophares ou, avant de recommencer le chahut quand l'alerte est passée. *Pour les constats de tapage nocturne, ce devrait être une pratique habituelle de couper les gyrophares et de ne pas signaler son arrivée.*

Communication de la Région : pendant ces deux années, nous nous sommes aperçu que, pour le simple citoyen, communiquer avec la Région est presque impossible. À la Commune, on sait où et à qui s'adresser : urbanisme, propreté publique, etc. L'administration régionale est beaucoup plus opaque. On y accède par un portail informatique ou un standard téléphonique, et on ne sait trop d'où parviennent les réponses. Et les réponses reviennent en général à dire que la région ne communique pas avec le simple citoyen. Reconnaissons malgré tout que les formulations sont marquées par une touche d'humour et de poésie typiquement belges qui peut les rendre attachantes. Par exemple, si vous envoyez dans le portail informatique la question : « Un établissement hôtelier à la dénomination peu claire vient d'ouvrir juste à côté de chez moi, pourriez-vous me dire s'il est enregistré chez vous dans la catégorie hôtel ou dans la catégorie résidence de tourisme ? », vous ne recevrez pas : « Ça ne vous regarde pas, laissez-nous tranquilles ! » mais : « Pour respecter la dignité humaine et le droit à la vie privée de l'exploitant, nous ne pouvons vous fournir le renseignement que vous demandez. », ce qui est quand même plus joli. *Même si c'est un peu hors du sujet, oserait-on demander au passage à la région de soigner son contact avec les citoyens, pas au niveau du style mais de la disponibilité et de l'accessibilité ?*

Remerciements : Cela peut paraître étrange mais des remerciements ont vraiment leur place dans ce dossier. Les différents intervenants sont visiblement tous démunis devant l'irruption d'une économie dite collaborative. Nous pouvons témoigner qu'ils sont de bonne volonté en cas de troubles. Nous remercions donc Mme la bourgmestre Dominique Dufourny et Mmes Nathalie Gilson et Viviane Teitelbaum, successivement échevines de l'urbanisme, qui se sont montrées toutes deux attentives au problème des possibles dérives des logements type Airbnb, et qui ont suivi régulièrement et activement le dossier ; merci à Mme Traoré, conseillère communale, qui a fait une intervention au conseil communal à ce sujet ; nous remercions aussi l'inspecteur Poplimont, l'agent de quartier, qui, après la plainte déposée par dix riverains du site, a essayé des démarches d'avertissements, de négociations et de conciliation avant d'être déchargé de l'affaire ; merci aussi aux patrouilles de nuit, qui, une fois que leur attention a été attirée là-dessus, ont également assuré un suivi : ils interviennent avec calme et tact dans toutes les circonstances, que ce soit face à un riverain exaspéré, face à une jeune femme saoule qui les nargue avec des défis idiots : « On s'empile à vingt là-dedans pour faire des économies alors vous pensez bien, on va pas vous payer des amendes ! », ou face à une quinzaine de gros bras assez entamés qui descendent en groupe depuis l'étage pour impressionner. Merci aussi à la Région, dont il semble, par des renseignements indirects, qu'elle fasse également du travail avec une certaine application, même si la nature exacte de son action reste un peu un mystère pour nous.

C. Conclusion

Le fait qu'il y ait autant de personnes à remercier dans ce dossier mais que, malgré ce suivi attentif, le tapage nocturne continue inchangé depuis deux ans montre à quel point le malaise et l'impuissance des pouvoirs publics sont grands face aux dommages collatéraux de l'économie dite collaborative.

La situation réglementaire est particulièrement embrouillée dans notre belle capitale quand il s'agit des logements type Airbnb : la commune est compétente sur les troubles de voisinage, la police constate mais ne peut remonter jusqu'à l'exploitant des lieux sauf pour des tentatives informelles de conciliation, la région est seule compétente sur les questions relatives à l'exploitation, les questions d'urbanisme sont partagées entre Commune et Région, et une image intelligible apparaît seulement quand on rassemble toutes les pièces du puzzle.

Il y a des règlements mais pas de procédures rodées pour les faire respecter, et pas de protocoles de mise en commun des données entre Commune et Région. Rien n'est fait pour mesurer l'ampleur de l'économie collaborative pirate, oeuvrant sans autorisation dans l'anonymat des échanges informatiques. Et surtout, aucune législation n'a prévu d'encadrer les possibles dérives des logements type Airbnb, réguliers et irréguliers, notamment au niveau du bruit, même si l'exemple de certaines villes étrangères comme Barcelone montre que ce n'est pas un phénomène à négliger.

Le présent dossier a essayé d'illustrer la question avec un exemple concret particulièrement emblématique. Forts de l'expérience malheureuse de certains de nos membres, nous avons aussi essayé de fournir quelques pistes mais nous ne pouvons faire plus : cela sort des compétences d'un comité de quartier. Nous espérons ne pas devoir fêter un troisième anniversaire du début du tapage « Booking-Airbnb », rue Souveraine. Nous espérons surtout que la puissance publique va pouvoir mettre notre expérience et nos réflexions à profit pour réagir de façon efficace, pour que demain, les problèmes ne soient pas multipliés par cinq ou par dix, et qu'une nuit sur deux ne devienne pas un enfer dans cinq puis dix puis vingt petits voisinages à Ixelles et ailleurs.

Comité de quartier XL-Nord

Fait à Ixelles le 12 novembre 2017

AIRBNB, BOOKING ET AUTRES

Épisode N°2 : la Firme

DES ROYAUMES DE L'OMBRE DANS L'HÔTELLERIE PARALLÈLE À BRUXELLES

Comité de quartier XL-Nord

30 novembre 2017

« Vous avez des compétences dans l'hôtellerie et dans l'immobilier ? Vous vous sentez une âme d'entrepreneur prêt aux grandes aventures en eaux troubles, vous cherchez une zone de non-droit économique pour ce qui concerne votre domaine professionnel, vous rêvez de vous tailler un petit royaume à la marge d'un cadre légal défaillant ? Pas besoin de vous exiler vers des îles lointaines, la Région Bruxelloise est le paradis où déployer tous vos talents !... » Telle est, probablement, la petite annonce qu'ont dû lire les patrons des diverses entreprises qui ont investi massivement dans l'hôtellerie parallèle à Bruxelles, ces dernières années.

En analysant l'exemple concret d'une firme qui gère 35 appartements et studios, soit plus de 210 lits en région bruxelloise au moyen des plateformes collaboratives, nous nous proposons de faire un petit tour dans l'économie grise, l'économie hôtelière type Airbnb. Nous jetterons ensuite un coup d'oeil sur les réponses légales et administratives, qui sont malheureusement squelettiques, sans commune mesure avec l'ampleur du phénomène, et qui confinent parfois à ce que la bourgmestre d'Ixelles appelle joliment : un vide juridique.

Vous trouverez donc dans les pages qui suivent :

- A - un très bref résumé du dossier précédent (consacré à un seul de ces 35 biens mis en location)
- B – la présentation détaillée du cas choisi comme exemple
- C – un survol de l'activité de la Région dans le domaine, vue sous un angle pratique
- D – une conclusion

En annexe, (sur un fichier séparé, dans la version numérique), une saisie d'écran.

A. Petit retour en arrière

Notre premier dossier sur le sujet (daté du 12 novembre) traitait d'une maison unifamiliale de la rue Souveraine, louée sur des plateformes collaboratives à de grands groupes de fêtards. Depuis deux ans, l'endroit est source de bruit pour les riverains, plusieurs nuits par semaine. Une interpellation a eu lieu à ce propos le 16 novembre au conseil communal d'Ixelles et Mme Dufourny, la bourgmestre, comme Mme Teitelbaum, l'échevine de l'urbanisme, ont été formelles : dans l'état actuel de l'affaire, la Commune ne peut pas intervenir pour faire cesser les nuisances.

Elles ont rappelé les faits. De très nombreux PV ont été dressés pour tapage nocturne. Un PV a été dressé pour infraction aux normes urbanistiques sur initiative de la Commune (l'urbanisme est le seul angle où la Commune a un petit mot à dire pour les logements du type Airbnb). Il a été constaté par ailleurs que la Région n'avait pas délivré de permis d'exploiter un logement touristique en ce lieu, donc le dossier a été transmis à la Région qui l'a, à son tour, transmis au Parquet qui a demandé un complément d'enquête à la police. Depuis l'été, on en est là, et il faut attendre que le Parquet statue. On sait que le temps judiciaire est très différent du temps civil. En attendant que quelque chose se passe, la police continue à donner des PV pour tapage nocturne aux groupes de passage quand leurs fêtes dérapent.

Au conseil communal, la bourgmestre a notamment répété ce qu'elle avait déjà déclaré à une journaliste de La Capitale à ce propos quelques jours plus tôt : « Dans le cas d'un établissement Horeca, il existe un règlement concernant les nuisances. En cas de troubles graves ou répétés, la Commune peut faire des avertissements, donner des sanctions à l'exploitant, voire poser les scellés. Mais ici, c'est impossible : la Région, dans son règlement sur les logements du type Airbnb, n'a rien prévu à propos des nuisances. »

B. Un exemple concret

Rappelons d'abord que dans ce dossier, comme dans le précédent, l'appellation « type Airbnb » est utilisée par convention pour désigner n'importe quelle plateforme collaborative servant d'intermédiaire pour l'hébergement des touristes. Des hébergements mis en location sur booking.com, hotels.com ou expedia mais pas sur Airbnb, ce qui est d'ailleurs le cas de l'exemple traité ci-dessous, pourront donc être désignés par l'appellation : « logements (du) type Airbnb ».

1° L'exploitant : Une des difficultés, quand un logement de type Airbnb pose problème au voisinage, c'est de rencontrer l'exploitant. Les lieux sont souvent totalement anonymes, essayant de rester inaperçus dans le tissu urbain. S'il ne s'agit pas d'une petite exploitation individuelle, les voisins ne voient souvent passer qu'un employé, pas toujours le même. Trois possibilités : il peut s'agir - soit d'un membre d'une large équipe, dans le cas d'une grosse entreprise hôtelière parallèle, - soit d'un employé d'une firme externe qui décharge le petit exploitant du souci de s'occuper du va-et-vient quotidien de ses locataires (voir par exemple la plus connue en Belgique: <https://fr.bnbsitter.com>), - soit de ce qu'on appelle en jargon un « *airbnb sitter* », employé provisoire sous statut « collaboratif » du type *Ubereats*, qui apporte et reprend les clés, encaisse les nuitées et nettoie les lieux. Dans la plupart des cas, l'employé n'a pas de réponse à apporter pour ce qui sort de sa tâche.

Rue Souveraine, après avoir interpellé en vain un employé dénué de tout pouvoir, une dizaine de riverains de l'immeuble bruyant ont porté plainte à la fin de l'été 2016. Une séance de concertation a été organisée à la police par l'agent de quartier entre les plaignants, le propriétaire de la maison et l'exploitant (qui est locataire, ici, et qui sous-loue par des plateformes). Excellente initiative mais... l'exploitant n'est pas venu. Plus tard, un nom et un numéro de téléphone ont été transmis par la police au riverain le plus proche (et donc le plus dérangé par le tapage, et donc le plus excédé) pour qu'il puisse contacter quelqu'un en cas de problème. Le premier appel nocturne a fonctionné mais ensuite... il n'y a plus eu que la messagerie sur ce numéro, la nuit.

Sans avoir pu rencontrer l'exploitant, sans ressource du côté de la Commune qui a donné définitivement sa langue au chat, les riverains ont alors essayé de trouver seuls, sur internet, quelle personne ou quelle firme pourrait bien avoir mis sur pied ce commerce bruyant. Finalement ils ont trouvé qu'il s'agit d'une firme qui s'appelle Rentin Brussels. (<https://rentin.brussels>)

Remarque : Notre but, avec ce travail, est d'insister auprès des pouvoirs publics (et surtout de la Région) pour que nos gouvernants essaient de mieux cerner le problème et de mettre un peu d'ordre dans le chaos actuel. Il ne s'agit donc pas ici de s'en prendre à une firme en particulier, qui n'est sans doute ni meilleure ni pire que ses collègues qui prospèrent actuellement dans la zone de flou législatif. Mais traiter à fond le cas de Rentin Brussels permet de ne pas rester dans les généralités et de saisir de façon concrète et imagée la nature des dérives possibles quand la loi s'efface. Pour garder une certaine discrétion et ne pas marteler son nom à longueur de pages, sauf si cela crée des ambiguïtés, nous désignerons désormais dans ce dossier « Rentin Brussels » par « la Firme », avec un F majuscule.

2° La Firme : Quand on consulte Booking, expedia, hotels.com et le site internet de la Firme, on voit que cette entreprise met en location directement en ligne sur son site et, parallèlement, sur des plateformes du type Airbnb, 35 appartements et studios répartis dans 17 immeubles situés dans la moitié est du centre de Bruxelles et dans les zones adjacentes de la première couronne. Ce qui représente une capacité d'hébergement officielle de 210 lits, à quoi il faut ajouter les lits d'appoint. Tous les sites permettent des séjours d'une durée variable à partir d'une nuit, sauf trois qui sont réservés pour des locations de plus longue durée. À cela devraient s'ajouter prochainement 8 logements en rénovation rue Keyenveld.

Si on en croit les photos du site internet (saisie d'écran en pièce jointe), les aménagements intérieurs des différents lieux sont tous conçus sur le même modèle. On voit partout le même canapé noir orné de la même paire de coussins verts, les mêmes chaises en métal et plastique transparent devant les tables et, près de tables de bar, partout les mêmes chaises hautes en métal et plastique blanc... Nous ne sommes pas ici devant un travail d'amateur mais bien devant une exploitation hôtelière pensée sur un modèle industriel, avec les économies d'échelle que suppose une standardisation parfaite des fournitures. Le site renseigne par ailleurs 14 employés, avec leurs prénoms et leurs photos souriantes (sauf pour deux, sans doute plus timides, qui restent sans visage).

Ce qui intrigue, évidemment, c'est l'immense fossé entre cette vitrine commerciale irréprochable, entièrement publique, d'un superbe professionnalisme, et l'expérience pratique que les riverains de la rue Souveraine ou que le Conseil Communal d'Ixelles peuvent avoir de la Firme. On rappelle qu'à la rue Souveraine, un des emplacements locatifs de la Firme prospère depuis deux ans malgré plusieurs centaines d'appels à la police et qu'il échappe désormais explicitement à l'autorité de la Commune.

Naturellement, nous ne pouvons pas préjuger des autres logements gérés par la Firme d'après ce que nous connaissons de celui-ci. Mais avec le cas de la rue Souveraine, au minimum, on voit que le flou législatif et l'inefficacité des contrôles entourant les locations type Airbnb sont largement mis à profit par d'authentiques professionnels, qui opèrent dans l'économie « collaborative » tout en gardant une vitrine et un versant de leur activité dans l'économie classique.

Quand nous réclamons une législation sérieuse et des contrôles efficaces sur les locations du type Airbnb, ce n'est pas pour tomber sur des particuliers, sur le vieux couple qui louerait à des touristes la chambre des enfants partis vivre ailleurs, c'est pour empêcher que des acteurs majeurs de la vie économique ne s'engouffrent dans cet espace non régulé, avec les conséquences que connaissent trop bien les riverains de l'immeuble de la Firme, rue Souveraine : quelques nuits entièrement blanches par mois et deux chahuts nocturnes d'importance par semaine, plus un peu de tapage diffus par-ci, par-là. (Soit dit en passant, ils en ont de la chance, rue Souveraine : ce logement était renseigné comme *bestseller* sur Booking.com quand nous avons fait la saisie d'écran au début du mois pour le premier dossier !)

3° Continuons nos investigations :

- **Les prix** : C'est très déconcertant pour nous de voir à quel point les prix peuvent varier. Le site officiel de la Firme est très peu référencé sur Google dans le cadre d'une recherche de chambre à louer pour touristes (nous n'en avons d'ailleurs eu connaissance qu'avec un petit coup de pouce d'une journaliste d'un grand média, qu'elle soit remerciée ici). Mais celui qui passera par le site officiel de la Firme se verra demander 162 euros pour une nuit avec un large groupe à la rue Souveraine, alors que ceux qui passent par booking.com (et qui contribuent à faire de ce logement un *bestseller* du site) devront s'acquitter de 415 euros. C'était du moins le tarif à la mi-novembre. Le prix de 575 euros qui était également renseigné mi-novembre par Booking sur la présentation générale du logement semble purement théorique : il y a toujours des ristournes d'au moins 10 %, parfois jusqu'à 50 %. Nous ne comprenons pas la raison d'écarts aussi énormes entre les prix élevés pratiqués sur les plateformes type Airbnb et le prix très modéré sur le discret site officiel.

- **Les commentaires en ligne** : C'est la tradition sur internet, les gens postent des commentaires. On ne peut pas dire qu'ils soient toujours élogieux, dans ce cas-ci : il y en a même d'exécrables mais il y en a aussi beaucoup d'excellents. Au-delà de problèmes ponctuels liés à telle ou telle implantation, l'ensemble des posts tendrait surtout à montrer que la clientèle de la Firme est dans une immense majorité du type Airbnb : des visiteurs de passage arrivés là par l'intermédiaire des grandes plateformes. Cette affirmation doit évidemment être nuancée en tenant compte du fait que des clients effectuant des séjours moins récréatifs, à plus long terme et traitant directement avec la Firme ont sans doute moins tendance à s'épancher en ligne sur ce sujet.

- **Discrétion** : Un de nos membres a eu l'idée de faire le tour de toutes les implantations de la Firme et d'en regarder simplement les façades. Le fait qu'on soit dans un mois de novembre pluvieux plutôt que sous le soleil de juin lui a beaucoup gâché le plaisir de la promenade. De son récit de voyage, il ressort qu'aucun immeuble de la Firme ne porte le badge officiel de la Région signalant que le logement pour touristes est régulièrement enregistré. Un seul bâtiment signale des résidences de tourisme, avec les coordonnées de la Firme. Tous les autres sont d'une discrétion exemplaire. De la même façon, les sonnettes sont totalement anonymes, avec juste un chiffre : 1 ou 2 ou 3, s'il y a plusieurs logements de la Firme dans le même immeuble.

- **Courrier** : Un autre de nos membres a eu l'idée d'une sorte d'enquête rapide, de question posée dans le vague pour savoir si par hasard d'autres riverains de logements gérés par la Firme n'auraient

pas les mêmes problèmes que ceux de la rue Souveraine. Son initiative a connu peu d'écho. Mais les rares réactions ont rappelé terriblement aux riverains de la rue Souveraine ce qu'ils vivent depuis deux ans. On vous en recopie une ici :

Il se trouve que cette nuit fut à nouveau une nuit d'enfer pour nous. Plusieurs appartements d'une maison voisine sont loués via Booking.com. (<http://www.booking.com/Share-9l6hQV>) Mais parfois ces appartements sont réservés uniquement pour faire des fêtes qui durent toute la nuit!et par un public vraiment peu fréquentable! (Musique à fond, hurlement, coups dans les murs et parfois cela finit au petit matin en bagarre alcoolisée ... sans compter les déchets jetés par les fenêtres que l'on retrouve dans les jardins). Nous avons plusieurs fois appelé la police, qui intervient, mais cela recommence quelques jours/semaines ou mois plus tard. J'ai déjà averti le propriétaire qui me dit que ce n'est pas lui qui loue les appartements en courte durée, mais « quelqu'un (?) » qui loue ou sous-loue ces appartements via Booking.com. Il est déjà intervenu auprès de cette personne pour l'avertir des abus, il me promet que ça ne se reproduira plus. Cela s'est calmé un moment et voilà que ça recommence. Que des appartements soient loués ou sous-loués à des personnes de passage (familles, couples, amis ou businessman), cela ne me dérange pas tant que ces personnes restent correctes et calmes. Mais il est inadmissible qu'ils soient loués pour de « l'évènementiel »!!

La multiplication de problèmes de voisinage lancinants à Bruxelles autour d'implantations de la Firme et d'autres entreprises du même genre sous l'oeil de pouvoirs publics impuissants est évidemment consternante. Mais permettons-nous une remarque idiote à propos de ce dernier logement : on s'étonne que les voisins se plaignent de tapage auprès de nous, puisque, lors de notre visite sur la page que signale notre correspondant, le seul commentaire publié était celui d'un certain Saïf, de Belgique, qui précisait : le lit était excellent, niveau sexe, il ne grince absolument pas.

- **Qui ?** : Dans notre souci de comprendre comment fonctionne l'économie grise qui se développe actuellement à l'ombre du flou législatif, nous nous sommes aussi demandé qui « possède » la Firme, qui est la Firme.

Nous avons d'abord pensé à un de ces visages très jeunes et très souriants qui apparaissent sur la page *qui sommes-nous* du site de la Firme : Aline, Vanessa, Igor, Aleks, Katya, Bayana... dont on nous assure qu'ils pourront nous recevoir en anglais, français, néerlandais, russe, espagnol, italien, portugais, roumain et arabe. Mais, pour autant que des photos commerciales puissent être parlantes, ceux-là semblaient plutôt être de jeunes employés, pas des capitaines d'industrie capables d'investissements à une telle échelle.

Puis nous nous sommes souvenus du nom et du numéro de téléphone que la police avait remis à un des riverains de la rue Souveraine en désignant cette personne comme « LE gérant », désignation qui vaut ce qu'elle vaut, qui n'a rien d'officiel. Le prénom ne correspondait en tout cas à aucun de ceux qui s'affichait sur le site de la Firme. En tapant le nom et le prénom dans Google, le choix numéro un qui nous a été proposé est celui du patron d'une très grosse boîte immobilière active à Bruxelles sous une dénomination sans rapport avec la Firme. Peut-être une coïncidence : la ville est grande et il peut y avoir plusieurs personnes de mêmes nom et prénom actives dans le domaine immobilier. Mais c'est une coïncidence bien fâcheuse.

Nous ne sommes pas allés plus loin dans nos recherches sur ce cas particulier : nous ne sommes qu'un comité de quartier et nous nous contentons d'analyser un exemple à partir des données publiques, disponibles sur internet ou en se promenant dans la rue. Mais nous sommes déjà stupéfaits de voir où nous a mené un banal problème de tapage nocturne que personne n'arrive à gérer ou à résoudre depuis deux ans.

Cela nous oblige à envisager sérieusement d'étranges mariages entre l'économie émergée, classique, et une « nouvelle économie », immergée, où les échanges ont lieu en ligne sur des serveurs californiens ou chinois, disparaissant largement des radars des pouvoirs publics. En dehors de

détails comme la présence du badge de la Région sur la façade, on ne peut d'ailleurs pas dire de cette économie immergée qu'elle soit illégale puisque, pour reprendre le constat amer que faisait Mme Dufourny, la bourgmestre d'Ixelles, à propos des nuisances liées à ce type d'exploitation, nous nous trouvons régulièrement devant un vide juridique.

C. La Région

Nous ne sommes évidemment pas spécialistes du fonctionnement de la Région. Nous laissons à d'autres, plus compétents et mieux placés, le soin de rapporter de façon exhaustive l'activité régionale, tant législative que répressive. Nous pouvons seulement faire part de ce que perçoivent de simples citoyens regroupés dans une association de bénévoles et confrontés à un problème qui s'avère être, par hasard, du ressort exclusif de la Région.

1° Les lois : Le travail législatif régional est assez peu répercuté dans les médias, plutôt en fin d'un journal ou aux heures creuses des télévisions et radios, ce qui fait que nous n'en avons qu'une idée approximative. Dans le domaine des locations type Airbnb qui nous occupe ici, nos informations proviennent surtout d'une pleine page très détaillée publiée par « La Capitale » le 15 novembre dernier.

Constatons d'abord que la Région se heurte au même problème que les riverains d'un logement type Airbnb qui cause des troubles : savoir ce qui se cache derrière l'anonymat des transactions électroniques. Une ordonnance régionale était prévue pour obliger les plateformes informatiques à rendre accessibles aux enquêteurs les données concernant une location sur le sol bruxellois dont on soupçonnerait que la taxe n'a pas été payée. Mais Airbnb (le vrai Airbnb, ce coup-ci!) protège ses utilisateurs et conteste ce texte devant la cour constitutionnelle, dont on sait qu'il ne statue pas vite pour les affaires non prioritaires.

Laissons de côté ce problème non résolu de récolte d'informations à la source et penchons nous plutôt sur les règles qui existent et sont en usage. Depuis le début de l'an passé, il y a un règlement régional pour les logements type Airbnb mais il trace seulement un cadre général obligeant les exploitants à enregistrer leur commerce dans l'une ou l'autre catégorie, à être en règle avec l'urbanisme, à payer une taxe fixe par nuitée et à afficher un sigle officiel sur la façade quand ils ont obtenu leur autorisation.

Une première lacune grave, qui empoisonne la vie de plusieurs petits quartiers à Bruxelles, c'est que rien, absolument rien, n'a été envisagé dans ces textes concernant les nuisances (notamment sonores) qui sont souvent liées à ce type d'activité commerciale. Aucune règle spécifique à respecter, ni limites, ni sanctions. En cas de tapage dans un local trop grand servant de salle des fêtes alternative, seul l'occupant bruyant ce jour-là recevra un PV mais l'exploitant sera indemne de toute poursuite. Il pourra relouer le lendemain à d'autres fêtards et le surlendemain à d'autres encore, et tous les jours de l'année sans être jamais inquiété (contrairement à l'exploitant d'une salle des fêtes officielle, qui verrait vite son commerce interdit).

À notre avis, la législation pourrait être aisément complétée, dans ce cas, en prévoyant un retrait d'agrément en cas de trouble répété de l'ordre public d'un établissement agréé, et une fermeture sous scellés avec une forte amende en cas de nuisances graves venant d'un établissement non agréé. Si possible, il faudrait envisager aussi des amendes responsabilisant l'exploitant en cas de débordements liés à son activité. (C'était le sujet de notre premier dossier.)

Une autre faille redoutable dans cette législation est que le cas de chaque logement y est traité individuellement, comme une initiative d'un particulier mettant occasionnellement un bien en location pour des touristes contre un petit loyer. Rien n'y envisage l'existence d'exploitations de logements touristiques à l'échelle industrielle, et donc rien ne régule l'activité d'entreprises comme la Firme ci-dessus, qui peuvent ainsi concurrencer impunément, avec des moyens largement supérieurs et des contraintes financières et réglementaires infiniment moins grande, l'hôtellerie classique. Cela crée une distorsion de concurrence effrayante, caricaturale. Et un appel d'air extraordinaire pour attirer de nouveaux acteurs sur le marché ou inciter de respectables firmes actives dans l'immobilier traditionnel à créer des sociétés soeurs spécifiquement dédiées à ce commerce en zone grise.

Là, nous n'avons pas connaissance de remède simple. A Bruxelles, les hébergements dans la catégorie « chambres d'hôtes » ne peuvent en principe pas accueillir de clients plus de quatre mois par an mais les deux autres catégories concernées par les locations type Airbnb n'ont aucune limite d'accueil spécifiée. À l'étranger, les moyens employés semblent être 1° de limiter drastiquement le nombre de logements du type Airbnb qu'un exploitant unique (firme ou particulier) a le droit de rentabiliser sur des plateformes en ligne, et 2° de limiter le nombre de nuitées qu'un exploitant unique a le droit de vendre par an, et/ou de limiter la période pendant laquelle il a le droit de le faire.

Le but est toujours le même : tenter de ramener le commerce hôtelier du type Airbnb à une échelle plus réduite, à l'échange de services entre particuliers ou micro-entreprises qu'il était au début. Même si on sait que les contrôles seraient difficiles à réaliser efficacement, de telles lois auraient au moins le mérite d'être comme des épées de Damoclès sur la tête d'exploitants à l'échelle industrielle, qui seraient au moins forcés de gérer et de diminuer les troubles de voisinage pour éviter de se faire repérer.

2° La répression des abus : Une chose est de promulguer des lois, une autre est de dépister et réprimer des fautes ou des abus. Dans le cas de l'Horeca, c'est la police et la Commune qui font régner l'ordre à petite échelle. Dans le cas de l'hôtellerie du type Airbnb, la Région est pour l'instant seule à assurer toute la chaîne, depuis la législation jusqu'à la répression : la Commune s'avoue impuissante quand une location type Airbnb est impliquée, même dans les cas les plus criants.

C'est une situation un peu malsaine. Autant un cadre légal régional se justifie, pour ne pas avoir dix règlements différents sur quelques kilomètres carrés, autant des modalités fines d'application, des aménagements éventuels suivant la situation des quartiers devrait, à notre avis, rester possible, comme dans l'Horeca où un règlement communal spécifique ou bien des arrêtés du bourgmestre peuvent venir affiner la loi générale. Et des réactions à l'échelon communal devraient être possibles sur le terrain.

La région bruxelloise est malheureusement la cible de bien des critiques pour l'instant, pas toujours justifiées, et nous ne voudrions pas avoir l'air de nous associer à un quelconque mouvement de dénigrement. Mais, si nous voulons être complets, il faut quand même mentionner ici que, à côté des réactions de la police ou de la Commune, l'appareil répressif de la région semble inefficace, lent, peu réactif, entaché de lourdeurs et de paperasserie. Si on en croit La Capitale de mi-novembre, un expert estime à 7000 le nombre de logements proposés en location en région bruxelloise sur la seule plateforme Airbnb (les logements de la Firme, ci-dessus, comme tous ceux des autres plateformes, ne sont donc pas comptabilisés dans cette estimation). A côté de ces chiffres allant par milliers, le nombre d'exploitants ayant déposé un dossier pour être enregistrés à la Région ne se compterait, lui, qu'en centaines, et beaucoup de ces dossiers s'empilent, paraît-il, en attente de

traitement... Cinq cent contrôles auraient été effectués et quelques sanctions en auraient découlé : une goutte d'eau dans la mer.

La solution serait de partager la responsabilité de la sanction avec la Commune. Sur le modèle de l'Horeca. Pourquoi conserver jalousement une prérogative qu'on ne peut visiblement pas assumer, alors que d'autres pourraient s'en sortir mieux ? Des avertissements, amendes puis pose de scellés éventuels devraient être prévus et possibles au niveau communal en cas de troubles graves de l'ordre public, exactement comme pour les restaurants, les cafés, les boîtes de nuit et les salles de fêtes. Il n'y a pas de raison de faire une exception pour les firmes passant par des plateformes collaboratives ! Et la répression de ce genre de petites infractions, qui peuvent vite devenir lancinantes pour les victimes, est peu compatible avec une immense pesanteur administrative.

3° Visage : Nous sommes navrés de devoir insister sur la mauvaise perception qu'on peut avoir de la Région, mais ce type de dossier est là aussi pour faire partager une expérience, pour que l'autorité se rende mieux compte de ce que vivent des citoyens de base en cas de problème nécessitant un contact avec l'administration.

La Commune a un visage pour le citoyen : c'est celui de tel ou tel employé qui vous reçoit, celui de l'échevin ou du bourgmestre, qui sont élus tous les six ans et doivent donc se montrer un minimum disponibles en cas de difficulté grave. Et les employés connaissent généralement le terrain, dont ils sont très proches. La police, de son côté, est assez polyvalente : il n'y a pas un flic juste pour le tapage type Airbnb, un autre pour le tapage venant d'un café, un troisième juste pour les voleurs à la tire, un quatrième qui n'arrêterait que les voleurs à l'étalage... Chaque policier est le visage de la police (ce qui peut d'ailleurs s'avérer problématique quand le contact n'est pas optimal).

Par contre, pour le citoyen dans notre genre, sans recommandation particulière, la Région n'a pas de visage, pas de nom. C'est une voix anonyme au téléphone, souvent peu coopérative, et un portail informatique où on jette une question, un fichier attaché ou une remarque, et dont il ne ressort souvent pas grand-chose. Entre nous, nous appelons ce portail numérique : le gouffre ou le trou noir.

Nous ferions donc une suggestion ou une demande : la Région pourrait-elle se doter d'une interface plus humaine et compatissante avec le public, surtout si elle décide de conserver la répression des petits troubles liés à l'hôtellerie type Airbnb ou à d'autres choses quotidiennes de cet ordre dans ses compétences exclusives?

D. Conclusion

Notre premier dossier rappelait la nécessité urgente d'inclure dans la réglementation régionale sur les logements type airbnb (en gros, dans les trois premières catégories de logements du règlement régional actuel) des obligations contraignantes concernant les nuisances spécifiques à ce type de commerce. Avec un mécanisme simple de constatation et d'application des sanctions par un niveau de pouvoir proche des faits, Commune et/ou police, comme c'est déjà le cas pour l'Horeca.

Ce deuxième dossier, pour sa part, essaie d'éveiller l'attention de l'autorité sur le vide du très mince règlement régional actuel pour tout ce qui concerne les acteurs économiques agissant à l'échelle industrielle dans la sphère du logement type Airbnb.

Nous n'ignorons pas que la coalition en place ne souhaite pas rouvrir ce chantier et que le cabinet de

M. Demotte a déclaré ne plus vouloir entendre parler du sujet avant une évaluation des effets du règlement actuel, évaluation à faire, si tout va bien, dans le courant de l'année 2018. D'autre part, les partis d'opposition avec lesquels nous avons pu être en contact ne semblent pas non plus avoir développé de réflexion particulière à ce propos.

Mais il ne s'agit pas ici d'une question de coalition, ni de majorité ou d'opposition. Devant l'ampleur du déficit criant de législation et l'inefficacité des mécanismes actuels, n'y aurait-il pas moyen de dépasser les critères partisans et les calculs politiques divers pour s'atteler à la tâche sans attendre? Pendant que la Région Bruxelloise semble inerte à propos de l'hébergement type Airbnb, envisageant seulement une lointaine évaluation, les acteurs économiques ne restent pas immobiles, ils bougent au contraire très vite et le citoyen se trouve laissé à l'abandon en cas de problème.

Nous espérons que la lecture de ce dossier vous aura intéressé, que vous pourrez éventuellement relayer notre appel, et qu'il finira par mener à des actions concrètes et réfléchies.

