

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.

