Chalets des Pins – Crédit photo : Chalets des Pins

Guide de bonnes pratiques pour les résidences de tourisme de Lanaudière

Version | mars 2023

Lanaudière
RAPPROCHEZ-VOUS

Responsable de la rédaction du guide

Benoît Rivest, président

SCBR Services-conseils

Responsable de la réalisation et la vérification du guide

Tourisme Lanaudière

Dernière mise à jour : 10 mars 2023

Pour de plus amples renseignements, consultez lanaudiere.ca.

Station Perchée – Crédit photo : jonathonyjames/yulneverroamalone

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 4

Remplissez-vous toutes les obligations légales? 5

Est-ce que vos lieux sont sécuritaires et vos équipements fonctionnels? 6

Quelle note accordez-vous à votre accueil et votre service à la clientèle? 7

Êtes-vous engagé dans votre milieu? 8

Annexe I – Les résidences de tourisme de Lanaudière en chiffres 9

Annexe II – Pense-bête 2023 : Résidences de tourisme 10

Annexe III– OUTILS 14

01. Les MRC de Lanaudière - contacts 14

02. La formation Expert Lanaudière, c'est quoi? 15

03. Modèle contrat de location 16

Chalet Le Paz – Crédit photo : Philippe Hamel Huard

INTRODUCTION

Depuis quelques années dans Lanaudière, de même qu'à la grandeur du Québec, nous pouvons constater une forte augmentation de l'offre et de la demande en matière de résidences de tourisme. C'est une hausse importante de 127 % de l'offre d'établissements qui est constatée dans l'ensemble du Québec depuis 2016 (Raymond Chabot Grant Thornton, 2022).

Résidence de tourisme :

Un établissement, autre qu'une résidence principale, où est offert de l'hébergement en appartements, maisons ou chalets meublés, incluant un service d'autocuisine, pour une période n'excédant pas 31 jours.

Au Québec, il y a **trois catégories d'établissements d'hébergement touristique**, les résidences de tourisme font partie des établissements d'hébergement touristique général. Pour inscrire une propriété dans cette catégorie, vous ne devez pas y résider de façon habituelle ou permanente ni effectuer vos activités familiales et sociales à cet endroit.

Ce qui distingue Lanaudière des autres régions : son emplacement géographique vu sa proximité du marché montréalais. Et que dire de son décor majestueux par ses montagnes, ses plaines et ses cours d'eau. Plusieurs activités touristiques et produits gourmands sont également répertoriés dans la région et font des atouts importants pour le choix d'une résidence de tourisme en région.

Afin de vous soutenir dans la gestion de vos résidences de tourisme, Tourisme Lanaudière vous propose ce guide des bonnes pratiques. Ce guide s'inscrit dans une approche de la qualité globale et d'une cohabitation harmonieuse entre les différents acteurs gravitant autour du secteur des locations de courte durée (propriétaires, gestionnaires, clientèles des résidences de tourisme, élus et employés municipaux, employés de Tourisme Lanaudière et citoyens).

En tant que propriétaire et/ou gestionnaire, votre implication dans les différentes démarches de gestion est primordiale pour offrir un service de qualité au client. Parallèlement à ces démarches, votre engagement dans la communauté est tout aussi important pour assurer un développement à long terme du secteur des résidences de tourisme dans Lanaudière. Les différentes pratiques et outils proposés dans ce guide vous sont présentés sous les quatre dimensions suivantes et sont disponibles dans le pense-bête que vous trouverez à l'Annexe II :

Obligations légales	Lieux et services	Accueil et service à la clientèle	Engagement dans le milieu

Ce guide a été produit par Tourisme Lanaudière.

Tourisme Lanaudière est une association touristique régionale (ATR) reconnue par le gouvernement du Québec. Organisme sans but lucratif rassemblant plus de 400 entreprises et organismes, Tourisme Lanaudière regroupe des gens d'affaires dans l'objectif de faire croître l'économie de la région par le tourisme, en coordonnant l'accueil, le développement et la promotion touristiques.

Pour devenir membre : https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/devenir-membre/

REMPLISSEZ-VOUS TOUTES LES OBLIGATIONS LÉGALES ?

Une résidence de tourisme est soumise à un cadre législatif et administratif rigoureux. Elle doit, entre autres, se conformer aux règlements municipaux en place dans sa localité et respecter la Loi sur les établissements d'hébergement touristique du gouvernement du Québec (LHT).

Actions concrètes :

01. Vérifier auprès de votre municipalité que votre projet d'hébergement est conforme à la réglementation municipale – loi sur l'aménagement et l'urbanisme (listes des contacts Annexe III).

02. Enregistrer votre établissement auprès du CITQ (prévoir un délai de traitement de la demande);

- Étapes et documents à fournir pour une demande : Hébergement touristique de courte durée.
- Avoir les assurances adéquates pour exploiter votre entreprise.
  Il est important d'avoir minimalement une assurance responsabilité civile qui couvre les activités offertes aux clientèles (minimum 2 000 000 $).
- Afficher votre numéro d'enregistrement (émis par la CITQ) sur toutes les plateformes.
- Payer le renouvellement annuel de l'enregistrement (50 $ ou 145 $ selon votre catégorie 1 ou 3).

03. Consulter le nouveau cadre légal depuis 1er septembre 2022 :
T2205-036-01_Reglement_Hebergement-MAJ_V4.pdf (quebec.ca).

04. Payer la taxe sur l'hébergement (TSH : 3,5 % du prix de la nuitée).

Saviez-vous que : L'absence d'un numéro d'enregistrement dans une annonce est passible d'une amende de 2500 $ à 25 000 $, délivrées par les inspecteurs de Revenu Québec.

Chalets des Pins – Crédit photo : Chalets des Pins

EST-CE QUE VOS LIEUX SONT SÉCURITAIRES ET VOS ÉQUIPEMENTS FONCTIONNELS?

Maintenant que vous avez vérifié les permis et les règlements, il est maintenant temps de valider la conformité de vos lieux et de vos installations! En tant que résidence touristique, vous devez veiller à la sécurité de vos clients, des visiteurs, de leurs biens, ainsi que des ressources humaines, naturelles, culturelles et patrimoniales. Il est important de vérifier que les infrastructures et services sont bien adaptés aux différentes clientèles. Une offre élargie peut vous différencier sur le marché, d'autant plus que les attentes de la clientèle sont diversifiées et de plus en plus élevées. Il est dommage de perdre des points auprès des visiteurs à cause d'une hygiène inadéquate des lieux et des équipements.

Actions concrètes :

01. Respecter le code du bâtiment (également pour les équipements de sécurité mis à la disposition des clients, ex. : extincteur, avertisseur de fumée, etc.);

02. Mettre en place un registre des vérifications annuelles de type « contrôle de conformité », afin de vérifier que les équipements sont fonctionnels et sécuritaires (électroménagers, meubles, spa, barrières, enfants, etc.);

03. Vérifier que les services à la disposition des visiteurs sont en quantité adéquate (literie, linge à vaisselle, bois de chauffage, équipement de baignade, etc.);

04. Vérifier l'entrée de la résidence, s'assurer que les marches sont sécuritaires (ex. : déglacées en hiver);

05. Note si l'eau n'est pas potable, sur tous les robinets;

06. Adapter l'endroit pour qu'il soit accessible aux personnes à mobilité réduite (Kéroul);

07. Porter une attention particulière à l'esthétique de l'aménagement paysagé ainsi qu'à la décoration intérieure et extérieure.

Saviez-vous que : Un diagnostic sur les résidences de tourisme au Québec a été réalisé en 2023. On constate que 87 % des propriétaires de résidences de tourisme « ont généralement un autre travail ou une autre source de revenus. Ils connaissent moins bien les règles et sont moins intégrés à l'industrie touristique. » D'où l'importance de bien se renseigner en termes de sécurité et faire appel à des spécialistes pour la vérification de certains équipements.

Chalets Méli – Crédit photo : Sylvain Raymond

QUELLE NOTE ACCORDEZ-VOUS À VOTRE ACCUEIL ET VOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE?

La clientèle souhaite découvrir et s'immerger dans la culture locale. Elle cherche à vivre des expériences et recevoir un service personnalisé. D'où l'importance de transmettre des renseignements clairs, précis et complets à vos visiteurs, en français et/ou en anglais. Également être disponible et accessible durant leur séjour, en cas de besoin. La région déborde d'attraits touristiques locaux et régionaux et plusieurs outils sont à votre disposition pour transmettre, à vos visiteurs, de la documentation s'y rattachant. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les informations soient à jour en vérifiant périodiquement auprès des partenaires touristiques locaux (Tourisme Lanaudière, Bonjour Québec, etc.). Il est également intéressant pour vous de recueillir les commentaires et suggestions afin de vous améliorer. Les entreprises qui se démarquent sont souvent celles qui se distinguent par la qualité des services offerts à leur clientèle.

Actions concrètes :

01. Fournir des hyperliens dans vos communications (courriel, site Internet) invitant vos invités à prendre connaissance de l'offre touristique environnante (circuits gourmands, attraits sportifs, événements, route des microbrasseries-vignobles-distilleries);

02. Demander à Tourisme Lanaudière d'obtenir des outils promotionnels pour la région (répertoire, circuits, forfaits, etc.);

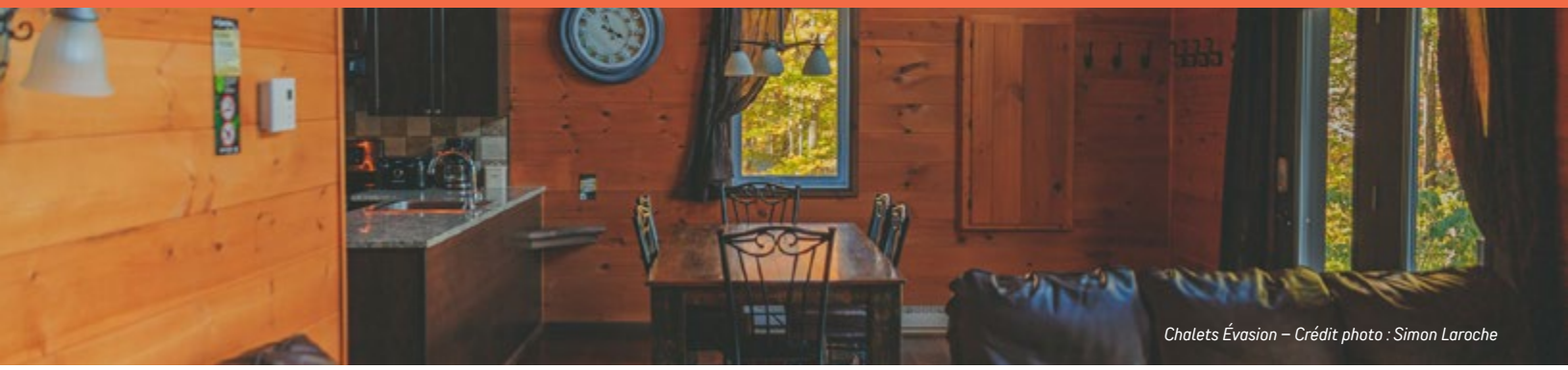
03. Avoir un guide-livret sur la vie dans le logement (se rendre au logement, stationnement, Wi-Fi, liste des équipements et utilisation, règles de vie, informations pratiques, où faire ses courses, etc.);

04. Suivre la formation Expert Lanaudière : soyez expert de votre région pour bien conseiller votre clientèle (Annexe III);

05. Obtenir un label pour se distinguer des concurrents, séduire et fidéliser sa clientèle. : (ex. : La certification BIOSPHÈRE©, Réservert, GreenStep Solutions);

06. Recueillir les commentaires des visiteurs, demander s'il y a des aspects à corriger pour améliorer leurs prochains séjours (plateforme de location, livres, courriel personnalisé, etc.).

Saviez-vous que : Tourisme durable Québec a publié le guide : Vers un tourisme de qualité, vous y trouverez notamment une section sur l'approche de la qualité de l'accueil et des services!



Chalets Évasion – Crédit photo : Simon Laroche

ÊTES-VOUS ENGAGÉ DANS VOTRE MILIEU ?

En tant que propriétaire de résidence de tourisme, votre implication et votre collaboration avec l'industrie touristique ont un impact sur le développement de l'industrie. La très forte croissance des résidences de tourisme dans Lanaudière soulève entre autres des enjeux de cohabitation entre les résidents et les touristes. La pandémie causée par la COVID–19 a également fortement accéléré la hausse des prix des résidences principales et secondaires des régions dites de villégiature. Cette hausse semble amplifier les problématiques de l'accès aux logements/habitations pour une partie de la population tant en zone de villégiature, rurale et urbaine. Cette nouvelle réalité oblige l'ensemble des acteurs du secteur à travailler ensemble dans le but d'assurer un développement responsable à long terme, et ce, en prenant en compte la notion d'acceptabilité sociale ainsi que de la responsabilité sociale de votre entreprise.

Pour ce faire, en tant que propriétaire de résidence de tourisme, vous devez accorder une attention particulière à votre milieu (social et environnemental) et agir de manière proactive.

Actions concrètes :

01. S'intégrer dans l'industrie touristique en s'associant à un regroupement local (ex. : association de propriétaires de résidences de tourisme de votre municipalité), régional (ex. : Tourisme Lanaudière) et/ou s'impliquer dans des activités de concertation (ex. : chambre de commerce);

02. Avoir un impact positif dans sa collectivité (ex. : embauche d'un service ménager local, approvisionnement local – produits faits au Québec!, organiser une activité bénévole : nettoyage des berges, etc.);

03. Être proactif à régler les nuisances (ex. : introduire un dépôt de sécurité ($) pour les nuisances);

04. Éviter les réservations de courte durée (2 nuits ou moins);

05. Sensibiliser ses clients, visiteurs à l'importance d'un bon voisinage (prévenir si les voisins sont des résidents permanents.);

06. Maintenir une belle collaboration avec le voisinage et/ou la municipalité;

07. Pensez à consulter les pages Facebook de résidences de tourisme de votre territoire (ex. : Association des Propriétaires de Résidences de Tourisme de Mandeville | Facebook);

08. Mettre en place des mesures pour réduire votre empreinte écologique (bon dosage des produits d'entretien des spas/jacuzzi, évacuation des eaux usées, produits ménagers, appareils écoénergétiques, etc.);

09. Évaluer vos installations (fosses septiques, puits artésiens) en fonction du nouveau volume de traitement dû à la résidence de tourisme. Des installations inadaptées peuvent avoir des causes importantes sur l'environnement;

10. Installer des visuels pour sensibiliser à l'économie d'énergie (merci d'éteindre les lumières et de baisser le chauffage à votre départ, par exemple);

11. Fournir les équipements nécessaires pour le recyclage et le compostage avec des indications pour le tri (spécifique à votre région).

Saviez-vous que : « 93 % des dirigeants d'entreprise déclarent penser que la prise en compte de la composante développement durable dans leur stratégie va devenir indispensable pour le futur succès de leur entreprise. » Tourisme durable Québec a d'ailleurs publié un outil pour réussir sa transition durable : Le parcours durable en 7 étapes.

ANNEXE I
LES RÉSIDENCES DE TOURISME DE LANAUDIÈRE EN CHIFFRES

Dans les dernières années, nous avons pu constater une augmentation impressionnante des résidences de tourisme sur le territoire de Lanaudière. En effet, entre 2015 et 2021, le nombre de permis est passé de 226 à 976 (variation de 331,9 %). Selon le les données de 2022[1], le nombre d'hébergements dans Lanaudière a, quant à lui, plus que quadruplé, passant de 238 à 1 045 (évolution de 339 %), de 2016 à 2022.

Tableau comparatif : Évolution du nombre de permis et d'unités/Résidences de tourisme de Lanaudière (2015 à 2021)[2]

	LANAUDIÈRE	2015	2021	Variation nombre	Variation %
Résidences de tourisme	Nombre permis	226	976	+ 750	331,9
	Nombre d'unités	389	1 237	+ 848	218

Cette grande augmentation du nombre de permis et d'unités en résidences de tourisme a aussi eu un impact économique important dans la région. En 2020, dans Lanaudière, les activités des résidences de tourisme ont généré des retombées estimées à 50 M$.

Il apparaît donc essentiel de soutenir ce secteur de l'industrie touristique et de se donner les outils nécessaires pour en assurer le plein développement.

Les résidences de tourisme représentent 3 % de l'offre d'hébergement dans l'ensemble du Québec et 7 % en excluant le camping! (Raymond Chabot Grand Thornton, 2022)

Chalets Méli – Crédit photo : Sylvain Raymond

1 Basé sur les données compilées par Tourisme Lanaudière, provenant de CITQ et AirDNA.
2 CITQ, Compilation par Tourisme Lanaudière, 2021.

ANNEXE II
PENSE-BÊTE 2023 : RÉSIDENCES DE TOURISME

Date : _____

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Nom du propriétaire/gestionnaire de la résidence : _____

Nombre d'unités : _____

DIMENSIONS	OUI	NON	DÉTAILS	OUTILS DE RÉFÉRENCES DISPONIBLES
J'ai vérifié les lois, règlements et permis provinciaux.				• Hébergement touristique de courte durée • T2205-036-01_Reglement_Hebergement-MAJ_V4.pdf (quebec.ca)
J'ai vérifié les lois, règlements et permis municipaux.				• Voir avec votre municipalité (contacts Annexe III)
Les permis et preuves d'assurances sont à jour et bien en vue dans la résidence de tourisme.				
Un avis écrit indiquant le numéro d'enregistrement, l'adresse civique et, le cas échéant, le nom de l'établissement ainsi que sa catégorie doit être affiché à la vue de la clientèle touristique, à l'entrée principale.			Prise de photo recommandée.	
L'extérieur de la résidence de tourisme est propre, bien entretenu et accueillant. Elle est bien identifiée par un enseigne de bon goût et lisible de la route (ne s'applique pas si la propriété se trouve dans un domaine privé, par exemple, un centre de villégiature).			Prise de photo recommandée.	
Les lieux sont sécuritaires. (ex. : prioritaire : trousse, extincteur, liste des contacts d'urgence).			Se fier au code du bâtiment pour une liste complète et exhaustive.	• Votre bâtiment Guide sur la tenue du registre d'inspection (Code de sécurité, chapitre Bâtiment) (gouv.qc.ca)

DIMENSIONS	OUI	NON	DÉTAILS	OUTILS DE RÉFÉRENCES DISPONIBLES
Des trousses de premiers secours sont conformes et bien identifiées avec les numéros d'urgence.				
L'environnement immédiat est dans un état d'hygiène adéquat et de propreté et les équipements et installations sont conformes, fonctionnels et sécuritaires.				NA
Les espaces de stationnement sont suffisants et l'endroit est accessible aux personnes à mobilité réduite.				NA
Une attention particulière est portée à l'esthétique de l'aménagement paysagé ainsi qu'à la décoration intérieure et extérieure.				NA
Les différents équipements mis à la disposition des visiteurs sont adéquats et fonctionnels (électroménagers, meubles, petits équipements, etc.).				NA
Des services sont à la disposition des visiteurs, et ce en quantité suffisante.			Bois de chauffage (si installations). Possibilité de ménage à la fin du séjour. Location de linge de maison (literie, serviettes, etc.). Équipements sportifs (raquettes, vélos, canots, salle de gym, etc.) en prêt ou location. Équipement de baignade (piscine et/ou spa, accès au cours d'eau, etc.). Autres services (énumérer) :	NA
La résidence de tourisme est propre et en bonne condition et un entretien ménager est fait entre chaque client.				NA

DIMENSIONS	OUI	NON	DÉTAILS	OUTILS DE RÉFÉRENCES DISPONIBLES
La réservation est facile et le contrat détaille la politique d'annulation, de remboursement et des coûts d'équipements et de services complémentaires.				Modèle contrat (Annexe III) Guide en matière de qualité et de tourisme durable | Gouvernement du Québec (quebec.ca)
L'hôte (ou son représentant) est présent au moment de l'accueil des visiteurs.				NA
L'hôte fournit les informations claires et pratiques pour l'arrivée dans le logement (Wi-Fi, listes équipements et utilisation, etc.).				Livret d'accueil : règles de vie
L'hôte (ou son représentant) a suivi la formation Expert Lanaudière et une accréditation en fait foi.				Info formation (Annexe III)
L'hôte (ou son représentant) est accessible et disponible durant toute la durée du séjour.				NA
L'hôte possède un minimum de connaissance sur les attraits touristiques, historiques et culturels de la région.			Présentoirs ou disposés sur une table.	
L'hôte possède des connaissances minimum en anglais.				NA
De la documentation et de la promotion sur les différents attraits locaux et régionaux sont affichées, disponibles aux visiteurs et maintenues à jour (le plus possible).				Tourisme Lanaudière Rapprochez-vous (lanaudiere.ca).
Un moyen de recueillir les commentaires des visiteurs est en place.				Section commentaires de la plateforme de location (ex. : Airbnb), livre, envoi de courriel personnalisé, etc.).
Un moyen de compiler le profil des visiteurs (provenance, groupe d'âge) est en place.				
Une compilation de la source d'information (d'où les visiteurs ont entendu parler de la résidence de tourisme) est faite et transmise à Tourisme Lanaudière.			• Médias sociaux • Publicité télé ou journaux • Bouche-à-oreille • Autre entreprise touristique de la région...	
L'hôte possède une politique de traitement des plaintes et cette dernière est diffusée de façon adéquate.				

DIMENSIONS	OUI	NON	DÉTAILS	OUTILS DE RÉFÉRENCES DISPONIBLES
L'hôte maintient une belle collaboration avec le voisinage et/ou la municipalité.			• Les litiges sont réglés de manière proactive, rapide et efficace (si applicable). • L'hôte assure une belle collaboration avec la municipalité dès qu'elle l'interpelle.	NA
L'hôte évite les réservations de courte durée (2 nuits ou moins).				NA
Nombre de visiteurs admis dans le séjour (autres que les locataires) moins du double des réservations. Jusqu'à un maximum de... (ex. : Si nous sommes 2 à réserver, nous ne pouvons pas inviter plus de 4 personnes.) Introduire un dépôt pour les nuisances.			• Une affiche rappelle l'importance d'un bon voisinage. • Une politique claire et détaillée au sujet des restrictions liées aux visites lors du séjour ainsi que des heures à respecter (9h00 à 23h00).	
L'hôte a indiqué toutes les informations reliées à sa résidence sur le site gouvernemental : http://bonjourquebec.com			• Si l'hôte est membre de Tourisme Lanaudière, cette action n'est pas nécessaire.	
L'hôte est membre de Tourisme Lanaudière et participe à au moins une activité de concertation locale et/ou régionale par année.			Nommer la ou les activités de concertation(s) • Réseautage • Formation • Participation aux différents comités de tourisme (municipal, MRC, régional)	https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/devenir-membre/ Expert Lanaudière | Formation Tourisme Lanaudière (lanaudiere.ca)

Commentaires généraux :

ANNEXE III
OUTILS

01. Les Mrc de Lanaudière - CONTACTS

MRC de Matawinie :	https://mrcmatawinie.org/
Service de développement local et régional (SDLR) :	https://developpementmrcmatawinie.org/
MRC de Joliette :	https://mrcjoliette.qc.ca/
Corporation de développement économique de la MRC de Joliette (CDÉJ) :	https://cdej.ca/
MRC de D'Autray :	https://mrcautray.qc.ca/
Développement économique D'Autray :	https://mrcautray.qc.ca/affaires/
MRC de Montcalm :	https://mrcmontcalm.com/
Développement économique Montcalm :	https://mrcmontcalm.com/developpement-economique/entreprises-et-collectivite/soutien-aux-entrepreneurs
MRC Les Moulins :	https://mrclesmoulins.ca/
Développement économique Les Moulins :	https://mrclesmoulins.ca/investir/
MRC L'Assomption :	https://mrclassomption.qc.ca/
Développement économique CIENOV :	https://cienov.ca/
SADC de Lanaudière :	https://.sadclanaudiere.ca/
Tourisme Lanaudière :	https://lanaudiere.ca/fr/
Formation Expert Lanaudière :	https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/formations-ateliers/expert-lanaudiere/

Pour de plus amples renseignements sur **les règlements municipaux en vigueur** régissant l'opération d'une résidence de tourisme, vous référer au service d'urbanisme de votre municipalité.

L'Union des municipalités du Québec (UMQ) propose un guide d'aide à la prise de décision sur l'encadrement municipal en matière d'hébergement touristique.

02. La formation Expert Lanaudière, c'est quoi?

Cette formation est liée à la dimension 3 (accueil et service à la clientèle) du présent guide.

Objectifs : Alors que persistent les défis associés au recrutement de la main-d'œuvre, les employeurs ont la chance, à travers Expert Lanaudière de :

> Fidéliser leurs travailleurs;
> Offrir un perfectionnement auquel des avantages sont associés;
> Proposer une expérience de choix, humaine et à la hauteur des attentes de la clientèle.

Clientèle : Tous les travailleurs des entreprises de la région qui accueillent une clientèle de visiteurs.

Prérequis : 100 % accueillant (ITHQ) ou Client Plus/Service Complice (CQRHT).
Pour les employés des lieux d'accueil : Service par Excellence (SPEX).

Informations générales :

La formation est composée d'un premier volet de pédagogie régionale qui comprend 13 modules de formation numérique. Le second volet, de nature plus humaine, concerne le savoir-être et s'appuie sur les formations de nos partenaires reconnus de l'industrie, l'Institut de tourisme d'hôtellerie du Québec (ITHQ) et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT).

Lieu : En ligne
Dates : En continu à partir du 22 novembre 2021
Tarif : Volet pédagogique Expert Lanaudière : **gratuit**
Volet savoir-être : **40 $ + taxes applicables**

Pour toute question, référez-vous à :

Florence Brunet-Doré
Agente marketing et coordonnatrice de l'accueil

brunet-dore@lanaudiere.ca

Pour plus d'information :

Expert Lanaudière | Formation Tourisme Lanaudière (lanaudiere.ca)

CONTRAT DE LOCATION

Ce contrat type, revu par Option Consommateurs, peut être modifié en fonction des besoins de l'exploitant.

Date : _____

INTERVENU ENTRE

LE LOCATEUR
Nom :
Adresse :
Ville :
Province :
Code postal :
Téléphone principal :
Téléphone secondaire :
Courriel :

ET

LE LOCATAIRE
Nom :
Adresse :
Ville :
Province :
Code postal :
Téléphone principal :
Téléphone secondaire :
Courriel :

OBJET DE LA LOCATION			
Établissement :			
Numéro d'enregistrement CITQ :			
Catégorie :	☐ Établissement de résidence principale	☐ Établissement d'hébergement touristique jeunesse	☐ Établissement d'hébergement touristique général
Adresse :			
Ville :	Province :	Code postal :	

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA LOCATION		
Date d'arrivée :	Heure d'arrivée :	
Date de départ :	Heure de départ :	
Nombre d'adultes :	Nombre d'enfants :	Total de personnes :

COÛTS	
Nombre de nuitées :	Prix par nuitée : $
Total partiel	$
Taxe d'hébergement	$
TPS	$
TVQ	$
Total (en dollars CA)	$

CONDITIONS DE PAIEMENT	
Date de paiement :	Mode de paiement :
Confirmation de réservation :	

TRANSACTIONS			
	Date	Montant	Signature
Acompte de réservation reçu			
Solde de location payable à l'arrivée			
Solde de location reçu			
Dépôt de sécurité reçu			
Dépôt de sécurité remis			
Solde dû			

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. MODALITÉS DE RÉSERVATION

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

1.1 ___% du coût de la location est exigée lors de la réservation. Le solde de la location est payable ___ jours précédant la date de début du séjour.

1.2 Lorsque la réservation s'effectue moins de ___ jours avant la date de début du séjour, le paiement complet est exigé.

1.3 Le Locateur acceptera les paiements par chèque (en argent canadien) à l'ordre de _____

2. POLITIQUE D'ANNULATION DE LA LOCATION

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

2.1 Toute annulation doit se faire par avis écrit adressé au Locateur.

2.2 Si l'avis d'annulation est reçu au-delà de ___ jours avant la date de début du séjour, l'acompte de ___% sera conservé par le Locateur à titre de dommages et intérêts.

2.3 Si l'annulation s'effectue moins de ___ jours précédant la date de début du séjour, le Locataire sera tenu de payer la totalité du montant de la location, sauf le dépôt de sécurité qui sera retourné.

2.4 Si l'annulation s'effectue après la date de début du séjour, le Locataire sera tenu de payer la totalité du montant de la location, sauf le dépôt de sécurité pour bris et dommages qui sera retourné.

2.5 Dans la situation où le séjour devrait être annulé ou interrompu à cause de problèmes imprévus à l'immeuble (eau, électricité, etc.), la responsabilité du Locateur se limiterait au coût de la location. Les jours non utilisés seraient alors remboursés, mais aucun dédommagement additionnel ne serait accordé.

3. SERVICES ET ÉQUIPEMENT OFFERTS DANS L'UNITÉ (cocher)

Supprimer, ajouter ou personnaliser et cocher les services et équipements selon ce qui s'applique à l'unité louée.

☐ Climatisation	☐ Salle de bains privée
☐ Baignoire à remous	☐ Téléphone
☐ Cuisinette ou cuisine	☐ Téléviseur
☐ Four à micro-ondes	☐ Unité pour non-fumeurs
☐ Foyer	☐ Autres : _____
☐ Lecteur DVD	☐ Autres : _____

4. SERVICES ET ÉQUIPEMENT OFFERTS SUR PLACE (voir les services et équipements cochés)

Supprimer, ajouter ou personnaliser et cocher les services et équipements selon ce qui s'applique à l'unité louée.

☐ Internet sans fil gratuit. Mot de passe : _____	☐ Sentiers de quad (VTT)
☐ Accès à Internet sans fil payant	☐ Sentiers de randonnée pédestre
☐ Baignade : piscine extérieure	☐ Sentiers de raquettes
☐ Baignade : plage	☐ Sentiers de vélo de montagne
☐ Belvédère	☐ Ski de randonnée
☐ Glissoires d'hiver	☐ Spa extérieur
☐ Laveuse et sécheuse	☐ Sport nautique : canot
☐ Literie incluse	☐ Sport nautique : chaloupe
☐ Patinage sur glace	☐ Sport nautique : kayak
☐ Piste cyclable	☐ Sport nautique : pédalo
☐ Plan d'eau sans baignade	☐ Stationnement extérieur gratuit. N^{bre} de places : _____
☐ Remise sécurisée pour skis	☐ Tennis extérieur
☐ Salle de jeux intérieurs	☐ Terrain de jeux pour enfants
☐ Sauna	☐ Autres : _____
☐ Sentiers de motoneige	☐ Autres : _____

5. RÈGLEMENTS DE L'IMMEUBLE : UTILISATION DES LIEUX LOUÉS ET RESPONSABILITÉS DU LOCATAIRE

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

1.1 Il est interdit de fumer dans l'unité.
1.2 Les animaux ne sont pas admis.
1.3 Le Locataire doit aviser le Locateur de tout bris ou dommage causé durant son séjour.
1.4 Le Locataire est responsable des dommages matériels survenus dans ou sur l'immeuble loué pendant la période de location, et ce, pour quelque raison que ce soit, sauf les dommages résultant de vice de construction, défaut d'entretien, catastrophes naturelles et technologiques, et tout dommage normalement couvert par la police d'assurance habitation du Locateur. Le Locataire s'engage à tenir le Locateur quitte et indemne de toute réclamation présentée par qui que ce soit résultant des dommages dont il est responsable.
1.5 Le Locataire est tenu responsable des actions de toute autre personne se trouvant sur les lieux loués.
1.6 Le Locataire s'engage à respecter les lieux loués et à les remettre dans le même état qu'à son arrivée. Les meubles et objets à la disposition du Locataire doivent être traités avec soin et utilisés uniquement pour l'usage auquel ils sont destinés.
1.7 Le Locataire s'engage à n'utiliser que les lieux loués et à respecter les espaces des voisins et des résidents du secteur.
1.8 Le Locataire est responsable de tout meuble ou objet endommagé, de tout dommage causé aux lieux loués, incluant le terrain et les équipements extérieurs.
1.9 Le Locataire s'engage à respecter des règles de conduite raisonnables et ne pas déranger les voisins et les résidents du secteur. Le Locataire devra s'en tenir à un niveau de bruit raisonnable, et ce, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'unité. Après ___ h, le bruit devra être réduit au minimum.
1.10 Les défauts constatés par le Locataire pendant la période de location doivent être signalés sur-le-champ.
1.11 Le nombre de personnes autorisées par unité d'hébergement indiqué dans ce présent contrat ne peut être dépassé, et ce, en aucun temps.

6. CONDITIONS IMPORTANTES

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

1.12 Le Locataire s'engage à respecter les règlements de l'établissement en tout temps. Cet engagement vise également les personnes accompagnant le Locataire et ses invités.
1.13 L'établissement ne peut être loué qu'à des fins de villégiature.
1.14 L'établissement peut accueillir un maximum de ___ personnes.
1.15 Le Locataire ne peut céder ses droits en vertu du contrat de location ni sous-louer l'immeuble.
1.16 Si la journée du départ, le Locataire ne quitte pas les lieux à l'heure mentionnée (prévue au contrat), des frais additionnels de _____ $ pourront s'appliquer.

7. LISTE DE VÉRIFICATION AVANT DE QUITTER LES LIEUX

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

Avant de quitter les lieux, le Locataire doit s'assurer que :

1.17 La vaisselle soit lavée.
1.18 Les déchets soient déposés aux endroits prévus.
1.19 Les fenêtres soient fermées et verrouillées.
1.20 Les portes donnant sur l'extérieur soient fermées et verrouillées.
1.21 Les clés soient déposées à l'endroit prévu par le Locateur.

8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

1.22 Le présent contrat de location à court terme ne peut être modifié que par écrit.
1.23 Si l'une des conditions du présent contrat, quelle qu'elle soit, devait être jugée nulle et non exécutoire, la validité de ses autres conditions n'en serait pas affectée. Dans le cas d'une disposition nulle et non exécutoire, les parties devront parvenir à un accord se rapprochant au plus près des objectifs économiques visés par les parties dans le présent contrat.
1.24 Le présent document devra être régi et interprété conformément aux lois en vigueur dans la Province de Québec et au Canada.

9. AUTRES DISPOSITIONS

Supprimer, ajouter ou personnaliser les éléments selon ce qui s'applique à l'unité louée.

1.25 Le Locateur assure que l'établissement loué détient une attestation de classification émise par la Corporation de l'industrie touristique du Québec conformément à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et toujours en vigueur.
1.26 Le Locateur ne pourra pas être tenu responsable de tout accident, blessure ou maladie qui résulte de la faute du Locataire, pouvant survenir au Locataire ou à ses invités durant le séjour. En acceptant cette réservation, le Locataire et ses invités acceptent les risques associés à leur séjour à l'établissement.
1.27 Le Locateur ne pourra être tenu responsable du vol ou de la perte des biens du Locataire ou de ses invités lors du séjour.

SIGNATURES
Je, soussigné, déclare avoir pris connaissance des obligations du présent contrat et m'engage à les respecter. Et j'ai signé le ___ jour du mois de _____ de l'année _____.
Nom du Locataire :
Signature du Locataire :
Nom du Locateur :
Signature du Locateur :