

# INFO-GUIDE

## Démarrage d'un gîte touristique

Membre du Réseau Entreprises Canada

Partenaire principal	Partenaire majeur	Partenaire en affaires électroniques
		
<b>Partenaires commanditaires</b>		

# Démarrage d'un gîte touristique

Dernière vérification : 2008-11-18

## TABLE DES MATIÈRES

[Les éléments de base du démarrage](#)  
[Aperçu général de l'industrie](#)  
[Licences, permis et réglementation](#)  
[Gérer votre entreprise](#)  
[Associations](#)  
[Ressources](#)  
[Renseignements supplémentaires](#)

Ce guide examine les étapes à franchir et les questions à prendre en considération lorsqu'on envisage l'ouverture d'un gîte touristique au Canada. Préparé par Entreprises Canada, ce document décrit les exigences en matière de licences, de permis et d'enregistrement qui s'appliquent dans le secteur de l'hébergement touristique. La pertinence de cette information dans votre cas dépend des particularités de votre projet.

Le présent document est offert à titre d'information seulement. Les centres de services d'Entreprises Canada n'assument aucune responsabilité quant aux décisions d'affaires qui seront prises en fonction des renseignements que le guide contient.

Pour en savoir plus sur un sujet traité dans ce document, veuillez communiquer avec le centre de services d'Entreprises Canada de votre localité.

Les provinces et(ou) territoires suivants ont préparé un guide adapté aux besoins particuliers de leur région. Ce guide peut comprendre des renseignements de sources provinciale, territoriale, municipale et non gouvernementale.

Colombie-Britannique : [Bed and Breakfast Business Sourcing Guide](#) (en anglais seulement) (en format PDF - le lecteur Adobe Acrobat Reader est requis\*)  
Manitoba : [Lancer un gîte du passant](#)  
Québec : [Démarrage d'un gîte touristique](#)  
Nouveau-Brunswick : [Gîte du voyageur](#)  
Terre-Neuve-et-Labrador : [Info-guide - Gîte touristique](#)  
Nouvelle-Écosse : [Gîtes touristiques - les faits en bref](#)  
Ontario : [Démarrage d'un gîte touristique en Ontario](#)  
Île-du-Prince-Édouard : [Ouvrir un gîte touristique](#)  
Saskatchewan : [Le lancement d'un gîte du passant](#)  
Yukon : [Démarrage d'un gîte touristique](#) (en anglais seulement)

## LES ÉLÉMENTS DE BASE DU DÉMARRAGE

[\(Retour à la table des matières\)](#)

Avant de commencer, nous vous conseillons de lire le guide sur le démarrage d'une entreprise de votre région pour obtenir des renseignements complets adaptés à toutes les catégories d'entreprises.

Alberta : [Démarrage d'une entreprise \(Alberta\)](#)

Colombie-Britannique : [Démarrage d'une entreprise](#)  
Manitoba : [Démarrage d'une entreprise - liste de contrôle et feuille de route](#)  
Nouveau-Brunswick : [Démarrage d'une entreprise au Nouveau-Brunswick](#)  
Terre-Neuve-et-Labrador : [Info-guide - Démarrage d'une entreprise](#)  
Territoires du Nord-Ouest : [Info-Guide - Programmes d'aide à l'entreprise](#) (en anglais seulement)  
Nouvelle-Écosse : [Info-Guide sur le démarrage d'une entreprise](#)  
Nunavut : [Info-Guide - Démarrage d'une entreprise](#)  
Ontario : [Info-guide sur le démarrage](#)  
Île-du-Prince-Édouard : [Démarrage d'une entreprise à l'Île-du-Prince-Édouard](#)  
Québec : [Info-Guide – Démarrage d'une entreprise](#)  
Saskatchewan : [Info-guide sur la création d'une entreprise](#)  
Yukon : [Info-Guide - Démarrage d'une entreprise](#)

Le démarrage d'une entreprise peut être une action gagnante, mais qui comporte ses propres défis. Par conséquent, avant de lancer une entreprise au Canada, il est sage d'effectuer ses propres recherches et de s'assurer d'avoir l'esprit d'entreprise, sachant qu'une telle entreprise peut réclamer des efforts considérables. Ainsi, vous devez trouver une satisfaction dans l'activité dans laquelle vous vous lancez et devez avoir confiance dans le produit ou le service que vous offrez étant donné qu'il exigera la majeure partie de votre temps, surtout durant la phase de départ. Il y a beaucoup d'aspects à l'entrepreneuriat auxquels vous devez songer, par exemple : la réglementation, le financement, les taxes, la gestion de l'entreprise, la publicité et bien d'autres. Complétez la [Liste de contrôle de faisabilité pour le lancement d'une entreprise](#) afin de déterminer si vous êtes prêt pour l'entrepreneuriat.

## **APERÇU GÉNÉRAL DE L'INDUSTRIE**

[\(Retour à la table des matières\)](#)

L'industrie canadienne de gîtes touristiques est composée d'établissements qui offrent principalement de l'hébergement à court terme. Ces établissements offrent des chambres d'invités dans des résidences privées ou dans de petits bâtiments convertis à cette fin, et ils possèdent souvent un caractère unique ou historique. Le gîte touristique est caractérisé par un service hautement personnalisé et qui comprend habituellement dans le prix, le petit déjeuner servi par le propriétaire ou son personnel.

### **Des questions à se poser en songeant au démarrage d'un gîte touristique :**

La maison est-elle en milieu intéressant?  
Quels aspects de la maison sont uniques ou attrayants?  
Devez-vous apporter des modifications structurelles à la maison pour qu'elle soit fonctionnelle pour vous, votre famille et vos invités?  
Avez-vous besoin de mobilier supplémentaire?  
Avez-vous le temps, l'argent et les habiletés nécessaires?  
Votre famille est-elle prête à recevoir des étrangers chez soi?  
Avez-vous consulté des experts ayant une expérience connexe à l'industrie des gîtes touristiques?

Aimez-vous la compagnie des gens? Possédez-vous de bonnes qualités d'hôte, de conversation et d'écoute?

Aimez-vous maintenir la propreté et netteté d'une maison?

Êtes-vous bien organisé (par exemple, pour maintenir un calendrier de réservations et préparer des petits-déjeuners)

Comprenez-vous les principes de base de la gestion, de la comptabilité et de la tenue des livres?

Avez-vous effectué une recherche afin d'analyser la demande pour vos services?  
...identifié vos concurrents et établi ce qui vous distinguera de ces derniers?  
...déterminé de quelle façon vous allez faire votre publicité?

Vos ambitions sont-elles réalistes? (Ne vous attendez pas à de grands profits...ce ne sont pas des activités pour devenir riche rapidement.)

**Choix de l'emplacement** (voir le document [Emplacement du magasin - de « petites choses » qui comptent beaucoup](#))

Le choix de l'emplacement de votre entreprise est important; pour la majorité d'entreprises, un emplacement adéquat est indispensable. Il faut tenir compte des besoins de votre établissement, où se trouvent votre clientèle potentielle et vos concurrents. Il faut aussi tenir compte d'éléments déterminants comme : les taxes, les restrictions dues au zonage, le bruit de fond et l'environnement.

## LICENCES, PERMIS ET RÉGLEMENTATION

[\(Retour à la table des matières\)](#)

Toute entreprise doit se conformer à la réglementation et obtenir les licences et les permis nécessaires. Au moment de la création d'une entreprise, l'entrepreneur doit communiquer avec la municipalité dont il dépend ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux/territoriaux et fédéraux.

L'aspect de la réglementation, des licences et des permis est très complexe et varie énormément à travers le pays. Il est préférable de communiquer d'abord avec votre gouvernement municipal (l'hôtel de ville, le bureau du village ou de la municipalité rurale). En général, la municipalité a l'autorité de délivrer ses propres permis d'affaires. Veuillez aussi vérifier auprès de la municipalité pour toute question de règlements de zonage et autres, et de licences concernant l'utilisation de propriété foncière. Ensuite, communiquez avec votre gouvernement provincial ou territorial ainsi que le gouvernement fédéral. Les coordonnées de ces administrations se trouvent dans les pages des gouvernements de l'annuaire téléphonique ou sur le site Web du [gouvernement du Canada](#).

Exemples de licences, de permis et de règlements :

### Licences

- licence d'affaires municipales
- licence pour établissement touristique
- licence pour établissement de restauration
- licence pour débit de boissons alcoolisées
- [licence de musique](#)

### Permis

permis de vendeur  
permis de construction

## Règlements

règlements et exigences en matière de santé et d'hygiène  
normes ou règlements en matière de sécurité et de prévention d'incendies  
taxe sur les chambres d'hôtel  
taxe de vente de détail  
*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (voir le document [Protection des renseignements personnels - vos responsabilités](#))  
zonage  
règlements et exigences concernant la nourriture  
règlements relatifs à la signalisation sur place et à l'extérieur  
*Loi sur la concurrence*  
publicité

## PerLE

[PerLE - Permis et licences d'affaires](#) fournit aux entreprises canadiennes un accès unique à l'information concernant les licences et permis de différents niveaux de gouvernement. Ce service en ligne est offert par Industrie Canada en collaboration avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux. Veuillez noter que PerLE n'est pas disponible dans toutes les provinces et dans toutes les villes.

## GÉRER VOTRE ENTREPRISE

[\(Retour à la table des matières\)](#)

### Assurances

Les besoins des entreprises en matière d'assurances varient considérablement. Il est préférable de choisir un assureur ou un courtier ayant une bonne expérience des entreprises de la même taille que la vôtre et surtout ayant une bonne expérience de votre type d'entreprise. Si vous n'avez pas un agent d'assurances, demandez à d'autres propriétaires d'entreprises dans votre localité de vous en proposer un. Une association pour gîtes touristiques peut avoir des renseignements sur les assurances disponibles.

Exemples d'assurance :

### Assurances de base

assurance incendie (couverture complète des bâtiments et du contenu)  
assurance responsabilité (selon le type d'entreprise)  
protection contre le cambriolage (couverture contre le vol)  
assurance contre les actes de malhonnêteté (assure contre les vols commis par les employés)

Important : C'est votre responsabilité de communiquer avec votre assureur et de l'informer de votre intention de fournir une chambre et le petit déjeuner à des invités payants. Demandez une confirmation prouvant que vous avez une couverture adéquate.

## **Marketing et publicité**

La publicité de bouche à oreille et une bonne campagne de relations publiques sont souvent les meilleurs moyens de promouvoir un gîte touristique. N'oubliez pas qu'un client satisfait vous fera naturellement de la promotion. Les brochures sont souvent distribuées aux entreprises locales et aux centres de tourisme environnants. Le réseautage, incluant une journée portes ouvertes pour les intervenants des entreprises de tourisme dans votre localité, est en soi une bonne façon de promouvoir votre établissement, car les touristes peuvent leur demander des conseils en matière de logement.

## **Internet**

La publicité sur Internet est fortement recommandée. Si vous n'avez pas les moyens d'avoir un site Web, il existe des entreprises et parfois des ministères de tourisme qui, moyennant des frais, peuvent héberger une page Web pour vous. Comparez vos options et effectuez de la recherche pour vous assurer de trouver un site qui est hautement achalandé, cela maximisera votre visibilité.

Il est conseillé de s'annoncer dans le plus d'annuaires possible. Il y a un grand nombre d'annuaires en ligne pour les gîtes et les auberges.

Exemples d'annuaires :

[Associations de gîtes par région](#)

[Bed & Breakfast Inns Online](#) (en anglais seulement)

[Bed and Breakfast.com](#) (en anglais seulement)

Travelling Canada - [Bed & Breakfast Directory](#) (en anglais seulement)

Pour d'autres types de publicité rentable, consultez votre gouvernement provincial ou territorial ou votre association touristique; ils pourraient être au courant de publicité coopérative ou d'occasions de promotion. Demandez d'être mentionné dans un guide touristique pour que les touristes soient acheminés vers vous. La signalisation routière dans certaines régions dirige aussi les touristes chez vous.

Peu importe la façon dont vous choisirez de promouvoir votre entreprise, il est sage de faire le suivi auprès de vos clients afin de cibler ce qui a le mieux fonctionné - cela vous aidera à déterminer vos stratégies subséquentes de publicité.

Pour plus de renseignements sur le marketing et la publicité, consultez les documents suivants :

[Les enseignes et votre entreprise](#)

[Planifier votre budget de publicité](#)

[À faire et à ne pas faire en publicité](#)

[Promotion des produits ou des services](#)

[Aperçu du plan de marketing](#)

[Info-guide - Affaires électroniques](#)

[Atelier en ligne sur la petite entreprise](#) - La séance des éléments essentiels de la commercialisation présente les sujets comme la définition des besoins de la clientèle, la conception du produit, et les points de vente ou de service.

La [Loi sur la concurrence](#) contient les dispositions relatives à la publicité trompeuse et aux pratiques douteuses en marketing pour toutes les entreprises au Canada. La Loi définit les pratiques illégales et décrit la procédure de l'enquête consécutive à une plainte. Pour plus d'information, consultez le document la [Loi sur la concurrence - Publicité trompeuse et pratiques commerciales déloyales](#), ou consultez le site Web du [Bureau de la concurrence](#).

[Canada Select](#) (en anglais seulement) - Services de classification des établissements d'hébergement

Un programme de classification des établissements d'hébergement est défini comme « le classement d'hébergement similaire en fonction de critères de base tels la propreté, le confort et la sécurité de même que l'étendue et la qualité des installations et des commodités d'usage ». Les propriétés participantes font l'objet d'une inspection et elles sont cotées pour assurer qu'elles répondent aux exigences des consommateurs. Plus le nombre d'étoiles est élevé, plus les installations, le service aux hôtes et les commodités sont exhaustifs. (Note : La majorité des endroits d'hébergement se classent dans la catégorie des 2 ou 3 étoiles; il n'y a que très peu d'établissements qui comptent 5 étoiles dans tout le Canada.) Si vous souhaitez que votre établissement soit coté, communiquez avec l'association de votre région indiquée sous *Contact Us* du site Web *Canada Select*.

### [Guide pour l'étude de marché](#)

Les entreprises qui réussissent connaissent à fond leurs clients et leurs concurrents. La première étape critique à franchir pour faire l'étude d'un marché et développer une stratégie de commercialisation est l'acquisition d'information claire et précise à propos de votre clientèle et de vos concurrents. Le succès des entreprises, nouvelles et existantes, dépend de l'évaluation précise du marché et de l'élaboration d'un plan d'affaires efficace. Le marché influence et oriente tous les aspects des activités de l'entreprise et, en dernière analyse, contribuera au succès ou à la faillite de celle-ci.

En élaborant un plan de commercialisation, vos fonctions principales sont de comprendre les besoins et les désirs de votre clientèle, de faire la sélection ou de mettre au point un produit ou un service qui répond aux besoins de votre clientèle, de concevoir du matériel de lancement qui sensibilise la clientèle et d'assurer la prestation du service ou la livraison du produit.

### [Tenue des livres de base](#)

Une bonne tenue de livre devrait être simple à faire, facile à comprendre, fiable, précise, uniforme et conçue pour fournir des renseignements en temps utile.

Remarque : Tous les membres du personnel qui manient l'argent comptant devraient recevoir une formation leur permettant de détecter les contrefaçons (voir le document [Éléments de sécurité des billets de banque canadiens](#)).

Au plan juridique, les registres financiers doivent consigner de manière permanente, précise et complète les revenus et les dépenses quotidiens de l'entreprise.

### [Choix de services professionnels](#)

Le succès d'une petite entreprise dépend d'une utilisation judicieuse de services professionnels. Les professionnels ont des connaissances et des compétences dans les domaines où vous en avez peut-être peu. Ils peuvent compléter votre équipe de direction et vous permettre d'assurer le fonctionnement efficace de votre entreprise.

En tant qu'entrepreneur, les quatre principaux types de professionnels que vous êtes susceptible de consulter sont :

- un avocat
- un courtier d'assurances
- un comptable
- un banquier (consultez le document [Traiter avec votre banquier et avec d'autres prêteurs](#))

## **Mobilier et équipements**

Voici une liste des articles à considérer pour meubler un gîte touristique :

### Chambres à coucher

Chaque chambre d'invités devrait avoir un lit à deux places, un grand lit ou deux lits à une place, des tables de chevet, une commode, une table pour écrire ou une combinaison de ces deux derniers, un miroir, un fauteuil, une chaise de bureau, un tapis à côté du lit, des moustiquaires et des rideaux, un garde-robe, un détecteur de fumée, une poubelle, une porte à verrous et une carte de tarifs affichée;

- investissez dans des matelas de qualité; et
- envisagez les extra tels un radio-réveil, un miroir pleine grandeur, un support à bagages et le journal local.

### Literie

Pour chaque lit, ayez un couvre-lit, deux couvertures, deux draps, deux taies d'oreiller et deux oreillers anti-allergènes; et

- si vous envoyez la literie à l'extérieur pour le lavage, ayez au moins trois fois les quantités d'articles de literie nécessaires.

### Salles de bains

Les salles de bain seront-elles privées ou communes?

Pour chaque personne, veillez à fournir une serviette de bain, un essuie-mains, une débarbouillette, des savons enveloppés individuellement et des verres (des gobelets en papier dans les salles de bains communes);

- installez une barre à serviette et un bon éclairage près du miroir de la salle de bain;
- enlever ou ranger sous clé tous les effets personnels, les médicaments, les produits nettoyants et les produits dangereux ou toxiques; et
- installez une plaque d'identification à l'extérieur d'une porte à verrous.

### Éclairage

Installez des prises de courant et des lampes à proximité des lits, des miroirs, des bureaux et des chaises.



## Plancher

Assurez que les planchers peuvent résister à l'achalandage;  
utilisez des scellants pénétrants sur les planchers de bois et optez pour des tuiles  
céramiques plutôt que du vinyle;  
utilisez des sous-tapis pour prévenir les glissements; et  
choisissez des carpettes épaisses et lourdes qui demeurent à plat.

Équipement d'occasion - Étudiez la possibilité d'acheter de l'équipement d'occasion pour réduire vos coûts. Les sources d'approvisionnement d'équipement d'occasion peuvent comprendre un gîte touristique qui ferme boutique, ou des vendeurs d'équipement d'occasion. Il est à noter que souvent ces équipements ne sont aucunement garantis.

Location d'équipement - Afin de réduire les coûts relatifs au démarrage de l'entreprise, vous pouvez aussi considérer la location de l'équipement ou les options de ne rien payer pour x mois.

### [Établir un système de rémunération](#)

L'administration de la paye est un outil de gestion qui vous permet de contrôler les coûts relatifs au personnel, de motiver les employés et de réduire le roulement de personnel.

### [Liste de contrôle pour suivre l'évolution des profits](#)

Réaliser un profit est l'objectif le plus important d'une entreprise, certains diront même le seul. Le profit est la mesure de la réussite. On peut le définir de façon simple : recettes - dépenses = profit. Pour accroître les profits, vous devez donc augmenter les recettes, réduire les dépenses, ou les deux à la fois. Pour améliorer les résultats, vous devez savoir à tout moment comment évoluent les paramètres financiers de vos activités.

Vous trouverez un supplément d'information sur la façon de gérer votre entreprise en consultant notre répertoire des [Thèmes d'affaires populaires](#).

## **ASSOCIATIONS**

### [\(Retour à la table des matières\)](#)

Il existe de nombreuses [associations de gîtes touristiques](#) au Canada (plusieurs d'entre elles sont à l'échelle locale ou régionale). Bien qu'il ne soit pas nécessaire de devenir membre d'une association de gîtes touristiques, l'adhésion comporte certains avantages. En général, les associations de gîtes touristiques :

- font la promotion des gîtes touristiques comme un choix d'hébergement;
- font la promotion et l'échange d'idées promotionnelles et de marketing parmi les membres;
- font la promotion de la coopération entre membres et favorisent cette coopération en rapport avec la disponibilité de chambres;
- élaborent et font la promotion de normes élevées de qualité et de professionnalisme;
- représentent et défendent les intérêts au nom des membres.

## RESSOURCES

[\(Retour à la table des matières\)](#)

Les autres sources d'information qui peuvent aider le propriétaire d'un gîte touristique sont entre autres les suivantes :

### Publications

Vous pouvez trouver des livres, des revues et d'autres documents pertinents auprès des centres de services d'Entreprises Canada et chez des organismes de services aux entreprises dans votre communauté qui fournissent des renseignements provenant d'Entreprises Canada. Veuillez communiquer avec le centre de services d'[Entreprises Canada](#) de votre région pour connaître l'emplacement le plus près.

### Statistiques

[Commission canadienne du tourisme, Recherches et statistiques](#)

Statistique Canada :

[Voyages et tourisme](#)

[Profils des communautés de 2006](#)

[Tableaux de statistiques par sujet](#)

### Sites Web pertinents

[Conseil canadien des ressources humaines en tourisme](#)

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) est un organisme national sans but lucratif qui fait la promotion et accroît le professionnalisme de l'industrie canadienne du tourisme.

[Commission canadienne du tourisme](#) (CCT)

La CCT offre à l'industrie touristique canadienne les outils et les renseignements stratégiques nécessaires à sa réussite. La Commission coordonne les relations commerciales et les activités de mise en marché pour tous les joueurs clés de l'industrie canadienne du tourisme afin de les aider à tirer profit du potentiel du pays comme destination de voyage en haute demande.

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

[\(Retour à la table des matières\)](#)

Si vous cherchez de l'information pour votre entreprise, prenez la liberté de visiter les sites Web du [Système d'aide au démarrage d'une entreprise](#) et de l'[Atelier en ligne sur la petite entreprise](#). Vous pouvez aussi consulter votre bibliothèque locale, les grandes banques à charte, votre chambre de commerce locale, les institutions d'enseignement et

les organisations de développement d'entreprises dont certaines offrent des cours, des séminaires et des ateliers de formation.

Pour obtenir des renseignements d'affaires généraux, veuillez communiquer avec le centre de services d'Entreprises Canada de votre localité par :

Téléphone : Composez le numéro sans frais de nos infocentres et discutez avec des agents d'information commerciale qui vous dirigeront vers les meilleures sources de renseignements ou vous indiqueront les programmes et services correspondants à la situation de votre entreprise. Certains centres ont un dispositif de réponse automatique pour les questions qui reviennent souvent, ce qui permet d'accélérer le service.

Courriel : Vous pouvez également nous faire parvenir vos questions par courriel à partir du site Web.

En personne : Entreprises Canada possède une imposante collection de publications d'intérêt commercial, de répertoires et de produits commerciaux à la fine pointe de la technologie (p. ex. disques CD-ROM et vidéocassettes). Entreprises Canada permet également d'avoir accès à des bases de données externes. Les entrepreneurs peuvent consulter ces articles seuls ou demander l'aide d'un agent d'information commerciale. Les centres de services d'Entreprises Canada ont conclu des ententes avec des organismes de services aux entreprises existantes de différentes collectivités partout au pays afin que ceux-ci diffusent les renseignements d'Entreprises Canada. Communiquez avec le centre de services d'Entreprises Canada de votre région pour connaître l'emplacement le plus près de vous.

---

Note 1 : Pour télécharger en format PDF, le programme de visionnement [Adobe Reader](#) est requis (disponible gratuitement).

Note 2 : Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

---

## DÉCLARATION DE NON-RESPONSABILITÉ

Les informations contenues dans ce document sont d'ordre général uniquement et ne constituent pas des conseils spécifiques concernant une situation déterminée. Les utilisateurs ayant des doutes au sujet de la fiabilité de l'information fournie devraient en consulter directement la source ou demander un conseil juridique.

### Politique des hyperliens

Certains hyperliens mènent à des sites d'organismes non fédéraux qui ne sont pas assujettis aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*; dans ces circonstances, la documentation n'est disponible que dans une langue.