

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

MINISTÈRE

DU TOURISME



Crédit photo :  
Mathieu Dupuis

Cette publication a été réalisée par le Secrétariat général  
en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est en ligne sur [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer  
avec le [Secrétariat général au secretariat.MTO@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:Secrétariat.général.au.secretariat.MTO@tourisme.gouv.qc.ca).

Pour plus d'information :

Direction des communications  
du ministère du Tourisme  
4<sup>e</sup> étage, bureau 400  
900, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959  
Sans frais : 1 800 482-2433  
Courriel : [relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme](http://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme)

Dépôt légal - Septembre 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90214-0 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec - 2021

## MISSION ET CLIENTÈLE

Le rôle du Ministère consiste à soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec. Pour ce faire, il favorise la concertation et le partenariat des intervenants qui y sont associés, dans une perspective de développement durable et de prospérité économique pour l'ensemble des régions.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

- Responsable de la mise en marché du Québec et de ses régions touristiques.
- Maître d'œuvre de stratégies de développement de l'offre touristique et gestionnaire de programmes.
- Planificateur et dispensateur de services d'accueil et de renseignements touristiques.
- Coordonnateur, producteur et diffuseur de connaissances en intelligence d'affaires relativement au tourisme.

Les clientèles touristiques ainsi que les intervenants de l'industrie touristique (associations, entrepreneurs, entreprises touristiques, regroupements sectoriels et territoriaux) représentent les bénéficiaires des services offerts par le ministère du Tourisme.

Clientèles touristiques :

- Accueil et renseignements sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions, y compris ceux destinés aux personnes handicapées.
- Conseils relatifs à des séjours au Québec.
- Documentation numérique sur les produits et les services touristiques du Québec.
- Documentation papier sur les produits et les services touristiques du Québec, disponible seulement au comptoir des centres Infotouriste.
- Services accessibles par des moyens variés de communication : téléphone, courrier postal, courrier électronique, discussion en ligne (clavardage), médias sociaux, centres Infotouriste et site Web promotionnel [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com).

Intervenants de l'industrie touristique :

- Renseignements généraux et particuliers sur les politiques, les stratégies ainsi que les programmes d'aide financière et autres programmes du ministère du Tourisme.
- Diffusion des statistiques officielles sur la performance touristique du Québec.
- Diffusion de résultats d'études et de recherches, de bulletins, de périodiques, d'outils et de guides pratiques.
- Activités d'information, de sensibilisation et de formation.
- Soutien professionnel et accompagnement-conseil.
- Services accessibles via la section « Tourisme et loisir » dans [Québec.ca](http://Quebec.ca).

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

L'organisation s'engage :

- à assurer l'accessibilité de ses services;
- à offrir un service courtois;
- à fournir de l'information de qualité;
- à proposer une prestation équitable de services.

## ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

### Satisfaire les attentes (clientèles touristiques)

Engagements sur les normes de service	Cibles
Atteindre un seuil de satisfaction minimal de 90 % en ce qui a trait à l'appréciation, par les clientèles touristiques, des services offerts par le ministère du Tourisme dans ses centres Infotouriste et son centre d'appels pour ses services offerts au comptoir et au téléphone dans ses centres Infotouriste et son centre d'appels	Taux de satisfaction minimal de 90 %.

## Traiter les demandes avec diligence (clientèles touristiques)

Engagements sur les normes de service	Cibles
<p>Par téléphone :</p> <p>Vous donner la possibilité de parler rapidement à un conseiller en séjour dans un délai maximal de deux minutes.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Par courrier électronique :</p> <p>Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Centres Infotouriste :</p> <p>Vous permettre de parler à un conseiller en séjour dans un délai maximal de quatre minutes.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Discussions en ligne (clavardage) :</p> <p>Vous permettre de joindre un conseiller en séjour dans un délai maximal de cinq minutes.</p>	<p>Dans 90 % des cas (durant nos heures d'ouverture).</p>
<p>Médias sociaux :</p> <p>Répondre à vos questions relatives à l'information touristique dans un délai maximal d'un jour ouvrable suivant l'envoi du message sur la plateforme sociale.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Site Web promotionnel <a href="http://bonjourquebec.com">bonjourquebec.com</a> :</p> <p>Permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les attraits touristiques et les régions du Québec.</p>	<p>Dans 80 % des cas<sup>1</sup>.</p>

<sup>1</sup> Afin d'assurer une cohérence avec l'indicateur 2.1 prévu au Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Tourisme, aucune cible n'est prévue pour l'exercice 2020-2021 alors qu'une cible de 75% sera applicable pour 2021-2022. Les années subséquentes auront quant à elles une cible de 80%. Cette situation s'explique par le dévoilement de la refonte du site Web Bonjour Québec ainsi que le recalibrage des outils de sondage permettant d'obtenir un retour d'information précis et opportun de la part des clientèles utilisatrices de ce site Web, et ce, en cours d'exercice 2020-2021.

## Satisfaire les attentes (intervenants touristiques)

Engagements sur les normes de service	Cibles
<p>Atteindre un seuil de satisfaction minimal de 85 % en ce qui a trait à l'appréciation, par les intervenants touristiques, de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'accessibilité de nos services ;</li><li>• La courtoisie lors de notre prestation de services, et ;</li><li>• La qualité de l'information fournie.</li></ul>	<p>Taux de satisfaction minimal de 85 %.</p>

## Responsabilités, recours et plaintes

En plus de s'engager à répondre à ses obligations légales en matière d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels ainsi qu'à rendre compte dans son rapport annuel de gestion des résultats obtenus dans le cadre de la présente Déclaration de services aux citoyens, le ministère du Tourisme s'engage à traiter votre plainte selon des normes de services objectives, rigoureuses et transparentes. À cet effet, ces normes de service sont :

Engagements sur les normes de service	Cibles
<p>Traiter avec attention votre plainte concernant la prestation des services rendus par le Ministère et son personnel dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Lorsque votre plainte ne concerne pas ses services, le Ministère s'engage à transmettre votre plainte à ses mandataires chargés du traitement des plaintes relatives aux activités de l'industrie touristique dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>
<p>Lorsque votre plainte ne concerne pas ses services, le Ministère s'engage à transmettre votre plainte au ministère ou organisme concerné dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.</p>	<p>Dans 90 % des cas.</p>

Chaque citoyen est responsable de fournir des informations complètes, fiables et précises, et ce, de façon à permettre au Ministère de répondre adéquatement à la plainte ainsi formulée.

Pour formuler une plainte, veuillez communiquer avec le responsable des plaintes aux coordonnées suivantes :

**Responsable des plaintes**

Ministère du Tourisme  
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400  
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959  
Sans frais : 1 800 482-2433  
Courriel : [plaintes@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@tourisme.gouv.qc.ca)

Vos commentaires et suggestions destinés à améliorer la prestation de services du Ministère sont les bienvenus. Vous pouvez transmettre ces derniers au responsable des plaintes, qui en assurera le suivi.

## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

### Renseignements généraux

Courriel : [relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:relations.publiques@tourisme.gouv.qc.ca)  
Téléphone : 418 643-5959, composez le 0  
Sans frais : 1 800 482-2433  
Poste : 900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400  
Québec (Québec) G1R 2B5

### Renseignements touristiques

Site Web : [www.bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com)  
Téléphone (sans frais au Canada) : 1 877 BONJOUR (1 877 266-5687)  
Téléphone (partout dans le monde) : 1 514 873-2015

### Heures d'ouverture (à l'intention des intervenants de l'industrie touristique)

<b>Prestation de services</b>	<b>Information Sensibilisation Formation Concertation</b>	<b>Programmes Aide financière Attestation de classification Signalisation touristique</b>	<b>Publications Documentation générale et spécialisée Recherches, études et analyses</b>
Site Web institutionnel <a href="https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme">https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme</a>	s. o.	Oui	Oui
Téléphone <sup>1</sup> 1 800 482-2433	Oui	Oui	Oui

<sup>1</sup> Services offerts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30  
(messagerie vocale accessible en dehors des heures d'ouverture et lors des jours fériés).

Prestation de services	Renseignements touristiques	Publications Documentation numérique	Publications Documentation papier
Site Web promotionnel <a href="http://bonjourquebec.com">bonjourquebec.com</a>	Oui	Oui	Non
Courriel <sup>1</sup> <a href="mailto:info@bonjourquebec.com">info@bonjourquebec.com</a>	Oui	Oui	Non
Discussion en ligne <sup>1</sup> (clavardage sur le site Web promotionnel)	Oui	Oui	Non
Téléphone <sup>1</sup> 514 873-2015 1 877 BONJOUR	Oui	Oui	Non
Médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest et YouTube) <sup>2</sup>	Oui	Oui	Non
Centres Infotouriste <sup>2</sup>	Oui	Oui	Oui

1 Services offerts les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h et le mercredi de 10 h à 12 h et de 13 h à 17 h. Samedi, dimanche et jours fériés : fermé.

2 Services offerts du lundi au dimanche (heures d'ouverture variables). Les 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier : fermé.

Date de mise à jour

14 juillet 2021

