

les changements nécessaires en santé du gouvernement du Québec du 29 mars 2022, notamment par la coordination des séjours, la gestion des lits, la coordination des soins et des services sur le territoire, les liens avec les acteurs territoriaux ou les services dans la communauté.

L'octroi de cette allocation doit avoir fait l'objet d'une autorisation du ministre.

La durée maximale de l'allocation est de 12 mois et, avec l'autorisation du ministre, peut être renouvelée pour des périodes successives de 12 mois.

Cette allocation est versée au hors-cadre sous la forme d'un montant forfaitaire au prorata du temps travaillé et selon les modalités du système de paie de l'employeur. Un congé férié, un congé mobile, un congé annuel et un congé social sont considérés comme du temps travaillé.»

**5.** L'article 42 de ce règlement est modifié par l'insertion, dans la définition de «période d'invalidité» et avant «correspond à la définition», de «totale».

**6.** L'article 45 de ce règlement est modifié :

1<sup>o</sup> par le remplacement, dans le premier alinéa, de «inférieure à 30 jours» par «de 30 jours ou moins»;

2<sup>o</sup> par le remplacement, dans les deuxième et troisième alinéas, de «de 30 jours ou plus» par «de plus de 30 jours».

**7.** Le présent règlement entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

83068

**A.M., 2024-01**

**Arrêté numéro 2024-01 de la ministre du Tourisme en date du 18 mars 2024**

Loi sur le ministère du Tourisme  
(chapitre M-31.2)

CONCERNANT les Conditions et modalités d'obtention de l'agrément à l'égard des services d'accueil et de renseignements touristiques

VU QUE, en vertu du premier alinéa de l'article 5.1 de la Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2), seuls un ministère, un organisme gouvernemental visé au premier alinéa de l'article 4 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), un organisme municipal visé à l'article 5 de cette loi et un organisme à

but non lucratif, titulaires d'un agrément de la ministre du Tourisme à l'égard des services d'information touristique qu'ils offrent, peuvent utiliser une enseigne ou une affiche portant les expressions «information touristique» ou «renseignements touristiques» ou toutes autres expressions déterminées par règlement indiquant ou suggérant qu'il s'agit d'un lieu d'information et d'accueil touristique et, le cas échéant, y joindre le pictogramme «?» ou «1»;

VU QUE, en vertu du deuxième alinéa de l'article 5.1 de cette loi, la ministre du Tourisme établit les conditions et modalités applicables pour obtenir un agrément;

VU QUE, par l'arrêté numéro 2022-04 de la ministre du Tourisme en date du 17 août 2022, la ministre du Tourisme a établi les Conditions et modalités d'obtention de l'agrément à l'égard des services d'information touristique;

VU QUE, plusieurs modifications ont été apportées aux conditions et modalités d'obtention d'un agrément;

VU QU'il y a lieu de remplacer les Conditions et modalités d'obtention de l'agrément à l'égard des services d'information touristique;

EN CONSÉQUENCE, la ministre du Tourisme arrête ce qui suit :

QUE les Conditions et modalités d'obtention de l'agrément à l'égard des services d'accueil et de renseignements touristiques, annexées au présent arrêté, soit établies.

Québec, le 18 mars 2024

*La ministre du Tourisme,*  
CAROLINE PROULX

## **Conditions et modalités d'obtention de l'agrément à l'égard des services d'accueil et de renseignements touristiques**

Loi sur le ministère du Tourisme  
(chapitre M-31.2, art. 5.1)

### **SECTION I** **DEMANDE D'AGRÉMENT**

**1.** Tout ministère ou organisme visé au premier alinéa de l'article 5.1 de la Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2) qui désire être agréé aux fins de cet article doit en faire la demande par écrit à la ministre du Tourisme en transmettant à l'association touristique régionale reconnue par cette ministre qui représente la région touristique où les services d'accueil et de renseignements

touristiques sont offerts le formulaire de demande d'agrément prévu à cet effet, dûment signé, contenant les renseignements suivants :

1<sup>o</sup> le nom, les adresses civiques, de courriel et, le cas échéant, du site Web du demandeur ainsi que ses numéros de téléphone;

2<sup>o</sup> le nom du signataire de la demande agissant à titre de représentant du demandeur;

3<sup>o</sup> le numéro d'entreprise du demandeur au registre des entreprises visé au chapitre II de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1);

4<sup>o</sup> le nom du lieu d'accueil et de renseignements touristiques où les services seront offerts, de même que les adresses civiques, de courriel et, le cas échéant, du site Web ainsi que les numéros de téléphone de ce lieu;

5<sup>o</sup> la catégorie du lieu d'accueil et de renseignements touristiques visé par la demande, à savoir un centre Infotouriste, un Bonjour accueil – bureau d'information touristique, un relais d'information touristique ou un service d'accueil hors les murs;

6<sup>o</sup> la période d'exploitation du lieu d'accueil et de renseignements touristiques;

7<sup>o</sup> l'engagement du demandeur à respecter les exigences établies aux sections II, III et IV des présentes ainsi que celles propres à la catégorie du lieu d'accueil et de renseignements touristiques visé par la demande.

Aux fins du paragraphe 5<sup>o</sup> du premier alinéa, on entend par :

«centre Infotouriste» : un lieu où est offert un service d'accueil et de renseignements touristiques comportant une aire d'accueil d'une superficie d'au moins 20 m<sup>2</sup> offrant de l'information touristique sur l'ensemble du Québec, notamment en permettant la consultation et l'obtention des guides touristiques officiels des associations touristiques régionales reconnues de toutes les régions du Québec;

«Bonjour accueil – bureau d'information touristique» : un lieu où est offert un service d'accueil et de renseignements touristiques comportant une aire d'accueil d'une superficie d'au moins 20 m<sup>2</sup> offrant de l'information touristique complète sur la région touristique et de l'information sommaire sur toutes les régions du Québec offrant minimalement l'information sur une autre région, comme un guide touristique, une référence à un autre bureau d'information touristique, à des coordonnées d'attrait, à des services ou de l'hébergement, une référence à un site Web, etc.;

«relais d'information touristique» : un espace aménagé à l'abri des intempéries offrant aux visiteurs de l'information par d'autres moyens que du personnel sur place avec un accès en tout temps au Wi-Fi et un service d'information touristique numérique diffusant de l'information en continu sur un secteur, une municipalité ou une région. L'utilisation de l'équipement sur place doit pouvoir se faire sans avoir recours à l'utilisation d'un cellulaire ou de tout autre équipement électronique;

«service d'accueil hors les murs» : service d'accueil et de renseignements touristiques donné par des conseillers en séjour qui se déplacent à l'extérieur des installations d'information touristique habituelles. Ce service d'accueil et de renseignements touristiques diffuse principalement de l'information sur sa région touristique.

2. Une demande d'agrément doit être accompagnée des documents suivants :

1<sup>o</sup> le formulaire de demande d'agrément qui autorise le représentant du demandeur à présenter la demande d'agrément;

2<sup>o</sup> une preuve que le demandeur détient une police d'assurance responsabilité civile en vigueur ou un autre moyen de protection équivalent.

## SECTION II CONDITIONS D'EXPLOITATION

### §1. Périodes et heures minimales d'exploitation

3. Le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit être minimalement exploité de façon continue pendant la période et le nombre d'heures suivants :

1<sup>o</sup> s'il s'agit d'un centre Infotouriste ou d'un Bonjour accueil – bureau d'information touristique annuel :

a) période du 24 juin au premier lundi de septembre de chaque année : être ouvert 6 jours/semaine et 7 h/jour;

b) restant de l'année : être ouvert 4 jours/semaine et 5 h/jour;

2<sup>o</sup> s'il s'agit d'un centre Infotouriste ou d'un Bonjour accueil – bureau d'information touristique saisonnier :

a) période du 24 juin au premier lundi de septembre de chaque année : être ouvert 6 jours/semaine et 7 h/jour;

3<sup>o</sup> s'il s'agit d'un relais d'information touristique : être ouvert à l'année, 7 jours/semaine, 24 h/jour;

4° s'il s'agit d'un service d'accueil hors les murs : l'horaire et la période d'exploitation demeurent à la discrétion du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques.

4. La période et les heures d'exploitation du lieu d'accueil et de renseignements touristiques doivent être affichées bien en vue à l'extérieur du lieu.

### §2. Informations

5. L'accès au lieu d'accueil et de renseignements touristiques et les services qui y sont offerts sont gratuits.

### §3. Formation

6. Le demandeur doit s'assurer de la formation de ses employés sur le service à la clientèle, le produit touristique de la région, les attraits et les services ainsi que sur les normes et procédures de service.

Il doit également inscrire les conseillers en séjour à la plateforme de formation du ministère du Tourisme et s'assurer que minimalement, la formation sur le service par excellence (SPEX) soit suivie par l'ensemble de ses employés dédiés à l'accueil des visiteurs.

Ces formations doivent reposer sur un plan de formation établi par le demandeur.

7. Le demandeur doit rédiger un manuel du conseiller en séjour qui inclut les normes, les procédures et un plan d'urgence. Ce document doit être mis à jour et disponible pour consultation sur place.

Le gestionnaire du lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit maintenir à jour l'information diffusée à l'égard de son Bonjour accueil – bureau d'information touristique sur le site de Bonjour Québec.

### §4. Ressources humaines

8. Même si le service est offert en français, la présence d'un membre du personnel pouvant parler un anglais fonctionnel est souhaitable en tout temps. Sinon, le demandeur doit s'assurer que les employés ont accès à des applications de traduction simultanée.

9. Les conseillers en séjour appelés à dispenser les services d'information touristique doivent être encouragés à porter une tenue convenable de manière à refléter une image de qualité du service et de respect de la clientèle touristique.

Ils doivent également porter un insigne ou une autre forme de marque permettant de les identifier par leur prénom ou leur nom complet.

## SECTION III CONDITIONS RELATIVES AUX INSTALLATIONS

### §1. Situation géographique

10. Le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit être inscrit au plan de localisation des services d'accueil et de renseignements touristiques réalisé par l'association touristique régionale reconnue de la région où il est établi.

### §2. Caractéristiques physiques

11. Le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit respecter l'aire minimale d'accueil correspondant à sa catégorie et satisfaire aux normes applicables en vertu de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1).

12. Avec l'approbation de l'association touristique régionale, le lieu d'accueil et de renseignements touristiques où le service est offert peut se situer dans le même local qu'une entreprise de service telle qu'une station-service, une boutique ou un attrait touristique, avec ou sans entrée indépendante, et doit respecter les critères d'encaissement suivants :

1° le service d'accueil et de renseignements touristiques doit être géré par un organisme sans but lucratif;

2° les employés doivent relever de ce gestionnaire et non de l'entreprise de service où le service d'accueil et de renseignements touristiques est localisé;

3° les employés du service d'accueil et de renseignements touristiques sont dédiés exclusivement à l'accueil et à la diffusion d'information touristique aux visiteurs;

4° pour pallier le manque de main-d'œuvre occasionnel, un employé de l'entreprise de service peut également offrir des services d'accueil et de diffusion d'information touristique aux visiteurs, pourvu que le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques s'assure de le former adéquatement;

5° l'aire d'accueil doit comporter une superficie d'au moins 20 m<sup>2</sup>.

13. Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques peut tenir des activités commerciales complémentaires à son lieu d'accueil et de renseignements

touristiques, telles que la vente de billets pour des activités touristiques, la vente de documents touristiques, de produits du terroir et de souvenirs du Québec.

14. Une aire de repos avec un minimum de deux fauteuils ou chaises doit être à la disposition des visiteurs.

15. L'état intérieur et extérieur du lieu d'accueil et de renseignements touristiques, de son stationnement et de ses équipements doit être maintenu, sécuritaire, accueillant et propre.

16. Le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit être adapté de manière à permettre aux personnes à mobilité réduite d'y accéder et de bénéficier facilement des services offerts.

Le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit se conformer aux critères d'accessibilité de l'organisme Kéroul.

17. Un espace de stationnement pour les personnes à mobilité réduite doit être disponible à proximité de l'entrée principale du lieu d'accueil et de renseignements touristiques.

18. La clientèle du lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit pouvoir accéder, sur place ou dans un rayon de 45 mètres du lieu, à des toilettes publiques adaptées aux personnes à mobilité réduite.

19. Un espace de stationnement (gratuit ou payant) doit être disponible sur place ou dans un rayon de 30 mètres du lieu d'accueil et de renseignements touristiques.

### §3. *Affichage*

20. Les informations suivantes doivent être affichées bien en vue, à l'extérieur du lieu d'accueil et de renseignements touristiques :

1<sup>o</sup> les périodes d'exploitation et heures d'ouverture;

2<sup>o</sup> les numéros de téléphone à composer en cas d'urgence (« 911 » ou « 0 », service de police « 310-4141 » ou « \*4141 » pour cellulaire, ministère des Transports et de la Mobilité durable « 511 »).

L'affichage de la marque Bonjour Québec à l'intérieur du lieu d'accueil et de renseignements touristiques est souhaitable.

## SECTION VI AUTRES CONDITIONS

21. Le demandeur ne peut exploiter une entreprise touristique à des fins commerciales pouvant bénéficier des services d'information touristique qu'il offre.

22. Le demandeur doit mettre à la disposition de la clientèle un formulaire de plainte et assurer le suivi des plaintes selon la procédure de gestion des plaintes élaborée par l'association touristique régionale puis regrouper et conserver dans un recueil les plaintes formulées.

23. Le demandeur doit saisir des statistiques portant sur le nombre de clients, leur provenance (code postal, pays d'origine) et le nombre de demandes de renseignements reçues en utilisant l'outil de collecte de données fourni par le ministère du Tourisme.

## SECTION V DISPOSITIONS PARTICULIÈRE, TRANSITOIRE ET FINALE

24. Les dispositions des articles 6 à 9, 14 et 23 ne s'appliquent pas lorsque le lieu d'accueil et de renseignements touristiques est un relais d'information touristique.

25. Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur le 3 avril 2024.

82876