



Guide

D'ACCOMPAGNEMENT
POUR LES GESTIONNAIRES
DE LIEUX D'ACCUEIL
ET DE RENSEIGNEMENTS
TOURISTIQUES

TABLE DES MATIÈRES

	RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE
4	PRÉAMBULE À LA DEMANDE D'AGRÉMENT ET D'AUTORISATION D'AFFICHAGE
6	1.1 POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES
6	1.2 CRITÈRES D'AGRÉMENT
7	1.3 L'ACCESSIBILITÉ AUX LIEUX D'ACCUEIL PAR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE
	PROCÉDURE D'OBTENTION D'UN AGRÉMENT ET D'UNE AUTORISATION D'AFFICHAGE
8	2.1 LA DÉMARCHE
9	2.2 L'ÉVALUATION
9	2.3 AGRÉMENT, AUTORISATION ET STATUTS
10	2.4 MODIFICATIONS RELATIVES À L'ORGANISME GESTIONNAIRE ET AU LIEU D'ACCUEIL
	GESTION ET EXPLOITATION D'UN LIEU D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES
12	3.1 INFORMATION TOURISTIQUE
12	<i>DISTRIBUTION DES PUBLICATIONS TOURISTIQUES</i>
12	<i>ACCÈS À DES BANQUES DE DONNÉES</i>
14	3.2 EXPLOITATION ET INSTALLATIONS
14	<i>COLLECTE DE STATISTIQUES</i>
14	<i>GESTION DES PLAINTES</i>
15	<i>ACCÈS À UNE BOÎTE VOCALE</i>
15	<i>SUBVENTIONS AU DÉMARRAGE ET À L'EXPANSION</i>
16	3.3 AFFICHAGE
16	<i>DÉCLARATION DE SERVICES</i>
16	<i>PANONCEAU ATTESTANT L'AGRÉMENT D'UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE</i>
17	3.4 RESSOURCES HUMAINES
17	<i>GESTION</i>
17	<i>FORMATION</i>
18	<i>RÉSEAUTAGE</i>
18	<i>SUBVENTIONS SALARIALES</i>
19	3.5 MESURES DE SÉCURITÉ
20	3.6 SIGNALISATION ROUTIÈRE DU RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE
20	<i>Conditions générales proposées en relation avec les modifications apportées à la signalisation touristiques.</i>
21	3.7 PROMOTION DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE
21	<i>Bonjour Québec</i>
21	<i>Espace Accueil</i>
22	RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

Chargés de projet et coordination

Direction des renseignements par téléphone et par Internet
Tourisme Québec

Rédaction

Martine Larose, Tourisme Québec

Assistance technique

Direction des communications
Tourisme Québec

Révision linguistique

Les Publications du Québec

Pour de plus amples renseignements,
consultez nos publications à l'adresse suivante :
www.tourisme.gouv.qc.ca

© Tourisme Québec

Ministère des Finances et de l'Économie

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives Canada, 2012
ISBN: 978-2-550-67358-3



Guide D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES GESTIONNAIRES DE LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Cette trousse est spécialement conçue pour les gestionnaires désireux d'exploiter un lieu reconnu du Réseau d'accueil et d'information touristique québécois.

Elle contient des informations pertinentes sur la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et la gestion de tels lieux.

Même si la trousse vise particulièrement les gestionnaires des bureaux, certains de ses éléments devraient aussi intéresser les gestionnaires et décideurs concernés par les relais d'information touristique.

1 RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE

Le réseau des lieux d'accueil comprend près de 240 lieux d'accueil et d'information touristique répartis à travers les régions du Québec. Ces derniers offrent aux touristes des services de renseignements sur les attraits et les activités, l'hébergement et la restauration, ainsi qu'une documentation touristique complète pour profiter au mieux de leur séjour parmi nous.

Plusieurs offrent la réservation d'hébergement et la vente de produits du terroir.

Il existe 4 catégories de lieux d'accueil :

- **BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE** : à vocation locale, où les services offerts couvrent principalement le territoire desservi, soit à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou de municipalités voisines;
- **BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE** : il fournit une information complète sur la région et complémentaire sur les régions limitrophes;
- **CENTRE D'INFORMATION TOURISTIQUE** : à vocation nationale, il couvre l'ensemble des régions du Québec;
- **RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE** : **sans personnel sur place**, c'est un mode alternatif d'accueil et d'information touristique dans les endroits où il est souhaitable d'offrir une information sommaire aux voyageurs de jour et de nuit.



PRÉAMBULE À LA DEMANDE D'AGRÉMENT ET D'AUTORISATION D'AFFICHAGE

Planification et préparation du dossier

Le Québec a la volonté de s'afficher comme une destination touristique concurrentielle et il est en mesure d'offrir toutes ses régions à ses visiteurs. La nécessité pour le Québec de se doter d'un réseau complet de lieux d'accueil bien identifiés et reconnus pour la qualité du personnel et des services à la clientèle touristique a donc été considérée.

Le Comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques coordonne et assure le suivi de la politique afin de mieux encadrer le développement du réseau d'accueil, de standardiser davantage les services offerts et d'assurer une plus grande stabilité. Ce comité est formé de représentants des principaux organismes gestionnaires de lieux d'accueil :



Associations touristiques
régionales associées du
Québec
(ATR associées du Québec)
<http://www.atrassociees.com/>



Fédération québécoise
des organisations locales
de tourisme
(FQOLT)
<http://www.fqolt.ca/>



Association des centres
locaux de développement
du Québec
(ACLDQ)
<http://www.acldq.qc.ca/>



Fédération
des chambres de
commerce du Québec
(FCCQ)
<http://www.fccq.ca/>



Ministère
des
Transports
(MTQ)
<http://www.mtq.gouv.qc.ca/>

*Seul un organisme public
ou une corporation
sans but lucratif, à des fins
publiques, collectives
et non lucratives peut exploiter
un lieu d'accueil et
d'information touristique.*

1.1 POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

La Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques a été approuvée par le ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport de l'époque, M. Richard Legendre, et fût adoptée le 28 novembre 2001. Elle est née d'une volonté exprimée par les partenaires œuvrant dans le secteur touristique qui, par leurs propositions, ont largement contribué à sa préparation. Cet ensemble de normes vise à bonifier le réseau d'accueil québécois, particulièrement par une couverture territoriale plus complète du Québec, en faisant mieux connaître aux touristes les services qu'ils sont en droit d'attendre et, finalement, en s'assurant que le réseau d'accueil dispose des ressources, outils et installations nécessaires à l'atteinte d'un haut niveau de qualité.

Version intégrale

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/publications-administratives/pol_lieux.pdf

Version résumé

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/publications-administratives/pol_lieux_resume.pdf

Pour obtenir de l'information complémentaire :

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (référence : art. 32 et 38)

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_14_2/E14_2.html

Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (référence : art. 16, et 16.1)

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/E_14_2/E14_2R1.HTM

1.2 CRITÈRES D'AGRÈMENT

L'agrément est un mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil. Il touche et encadre les grands éléments suivants d'exploitation des lieux d'accueil et de renseignements touristiques : la gestion et l'exploitation, les périodes et heures d'exploitation, les installations minimales sur place, les services d'accueil et d'information, les ressources humaines et la formation. À la suite des propositions faites par les représentants des principaux organismes gestionnaires de lieux d'accueil, les critères d'agrément proposés par le Comité provincial des lieux d'accueil ont été approuvés par le ministre du Tourisme de l'époque. Ces critères visent à assurer un réseau d'accueil et d'information touristique de qualité partout au Québec. Ils ne remplacent cependant pas toute autre exigence de nature municipale ou gouvernementale relative aux fonctions (exemple : le zonage) ou à l'établissement lui-même (exemple : le Code national du bâtiment).

Plusieurs points majeurs sont traités dans la Politique : l'étendue des périodes et horaires d'ouverture, la transmission de l'information touristique et les outils utilisés pour la répertoire et la communiquer, la formation des employés, et l'accessibilité aux lieux d'accueil par les personnes à mobilité réduite.

Version détaillée du Guide des critères d'agrément (pour les 4 catégories de lieux d'accueil)

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/criteres_guide.pdf

Version grille d'évaluation (pour les 4 catégories de lieux d'accueil)

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/criteres_grille.pdf

Version spécifique aux relais d'information touristique (accompagnée de suggestions)

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/rit.html>

Supplément : photos d'exemples de relais d'information touristique

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/photos.html>

L'ACCESSIBILITÉ AUX LIEUX D'ACCUEIL PAR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Interlocuteur privilégié de Tourisme Québec en matière de **tourisme accessible**, **Kéroul** est un organisme sans but lucratif qui fait connaître, représente et développe le tourisme et la culture accessibles et en assure la promotion. De plus, l'organisme travaille en concertation avec les gouvernements et les entreprises privées pour accroître l'accessibilité. Il dispose également d'une gamme de services pour répondre aux besoins des entreprises désireuses de se tailler une part de marché appréciable auprès de cette clientèle.

Afin de vous sensibiliser aux besoins tant des personnes ayant une déficience motrice que des parents qui se déplacent avec des enfants en poussettes, et à l'importance que l'on doit y accorder lors de l'ébauche des plans des installations d'un lieu d'accueil, vous êtes invités à consulter quelques documents relatifs à ce sujet.

Pour plus d'informations :

tourisme accessible

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/tourisme-accessible/index.html>

service complice (formation)

<http://www.keroul.qc.ca/fr/formation/>

service conseil

<http://www.keroul.qc.ca/fr/service-conseil/>

évaluation

<http://www.keroul.qc.ca/fr/evaluation/>

Kéroul

<http://keroul.qc.ca/>



Les personnes ayant une incapacité physique au Québec : un marché touristique et culturel de plus d'un milliard de dollars

<http://www.newswire.ca/en/story/928471/les-personnes-ayant-une-incapacite-physique-au-quebec-un-marche-touristique-et-culturel-de-plus-d-un-milliard-de-dollars>

Les voyages des personnes à capacité physique restreinte, un potentiel intéressant pour le Québec

<http://veilletourisme.ca/2011/12/05/les-voyages-des-personnes-a-capacite-physique-restreinte-un-potentiel-interessant-pour-le-quebec/>

Accès sans obstacle : la qualité, c'est rentable !

Guide traitant de l'aménagement et de l'accueil de personnes à capacité physique restreinte
<http://www.keroul.qc.ca/library/pdf/acces-sans-obstacles.pdf>

Normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec

<http://www.rbq.gouv.qc.ca/municipalite/la-securite-du-public/les-normes-de-conception-sans-obstacles.html>

Guide d'utilisation des normes de construction sans obstacles

<http://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>

Critères d'accessibilité de Kéroul

<http://www.keroul.qc.ca/fr/evaluation/criteres-accessibilite/index.php#criteresaccessible>

Loi sur le bâtiment

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/B_1_1/B1_1R2.HTM

Politique gouvernementale

<http://www.ophq.gouv.qc.ca/partenaires/politique-a-part-entiere.html>

À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf

PROCÉDURE D'OBTENTION D'UN AGRÉMENT ET D'UNE AUTORISATION D'AFFICHAGE

Démarche, évaluation, statut

2.1

LA DÉMARCHE

Chaque lieu d'accueil doit s'inscrire dans une stratégie d'accueil coordonnée par l'association touristique régionale (ATR)

de la région où il se trouve et mise en œuvre en concertation avec un comité régional formé de gestionnaires de lieux d'accueil.

Lorsque l'organisation gestionnaire répond aux critères d'admissibilité énumérés dans la lettre de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage, **elle présente alors à l'ATR son dossier comprenant une demande d'exploitation et un plan d'affaires démontrant sa capacité de financement et de gestion pour les deux prochaines années.**

Après consultation du Comité régional et acceptation de l'ATR, le responsable régional de l'application de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques appose sa signature sur la demande et transmet celle-ci au Comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Consultez les liens suivants pour connaître la démarche et pour obtenir la documentation nécessaire à cette fin :

Démarche d'obtention de l'agrément et de l'autorisation d'affichage d'un lieu d'accueil
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/demarche.pdf>

Lettre de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage (expédiée à l'ATR)
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/lettre.pdf>

Formulaire de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage (expédié à l'ATR)
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/dem_agrement.pdf

Canevas d'un plan d'affaires
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/plan_affaires.pdf

Enquête sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec (2011)
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/enquete-lieux-accueil-11-10-11.pdf>

Ce rapport dévoile les faits saillants et l'analyse des résultats de l'enquête menée auprès des visiteurs des lieux d'accueil et de renseignements touristiques entre la mi-juillet et la mi-octobre 2010. Il présente le profil et le comportement de la clientèle de ces lieux, **son degré de satisfaction ainsi que l'apport économique des actes de renseignement.**

L'ÉVALUATION

À la réception d'une demande d'agrément et d'autorisation d'affichage, et à la suite de l'approbation des membres du Comité provincial des lieux d'accueil, un **statut provisoire** est accordé. Le lieu d'accueil doit ensuite faire l'objet d'un agrément satisfaisant aux critères spécifiques de qualité. Une visite d'évaluation du lieu sera effectuée à cette fin.

Pour qu'un lieu d'accueil obtienne le **statut agréé** et que le **panonceau** identifiant sa catégorie soit expédié, le rapport de l'inspecteur doit démontrer qu'**aucun écart** n'a été constaté.

AGRÉMENT, AUTORISATION ET STATUTS

À la suite de ce cheminement, l'exploitant du lieu d'accueil recevra de Tourisme Québec **l'autorisation permanente ou provisoire** de s'afficher comme lieu d'information touristique avec les expressions et les pictogrammes prescrits, soit les expressions « Information touristique » et « Renseignements touristiques » ou les pictogrammes « ? » et « I ». (*Loi et règlement sur les établissements d'hébergement touristique*), et ce, pour une **période d'un an ou de deux ans**, selon le cas, **débutant le 1^{er} novembre et se terminant le 31 octobre**.

La période de validation de **l'agrément** pour un lieu d'accueil est de :

2 ans : lorsqu'**aucun écart** n'a été constaté;

2 ans : lorsque **cinq critères mineurs et moins** ne sont pas conformes;

1 an : lorsque **plus de cinq et moins de dix critères mineurs** ne sont pas conformes

- Lorsqu'**un critère considéré MAJEUR, ou dix critères mineurs et plus sont trouvés non conformes, le lieu d'accueil n'est pas agréé**. Il conservera alors son **statut provisoire et sera revisité l'année suivante**.
- Les critères jugés **MAJEURS** apparaissent en caractères **gras** dans le **Guide des critères d'agrément** ainsi que dans la **Grille d'évaluation**.
- La fréquence des visites d'évaluation est déterminée par la période de validation de l'agrément ainsi que le statut obtenu.

Par ailleurs, l'autorisation ministérielle provisoire ou permanente d'exploitation pourrait être retirée si les critères d'agrément ne sont pas respectés, et que la situation, après une visite d'inspection et un avis écrit de demande de correction au gestionnaire, n'est toujours pas régularisée.

Le **statut provisoire** est également alloué lors de :

- certains changements de catégorie;
- déménagement (relocalisation) du lieu d'accueil;
- travaux majeurs;
- fermeture temporaire.

Version détaillée du Guide des critères d'agrément

(pour les 4 catégories de lieux d'accueil)

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/criteres_guide.pdf

2.4 MODIFICATIONS RELATIVES À L'ORGANISME GESTIONNAIRE ET AU LIEU D'ACCUEIL

Dans l'application de la politique, les ATR sont responsables, entre autres, des actions suivantes :

- mise en place d'une table régionale de concertation réunissant principalement les **gestionnaires des lieux d'accueil** ;
- élaboration d'une stratégie régionale d'accueil et de soutien au réseau, en collaboration avec des représentants du milieu, qui inclut, pour approbation du comité provincial, les éléments suivants :
 - un plan de répartition des lieux d'accueil dans la région (*en se référant aux **ajouts**, aux **localisations** et aux **retraits** de lieux d'accueil existants*) dans le respect des critères d'agrément ;
 - la **catégorie** de chacun des lieux d'accueil, laquelle définit la vocation territoriale (*BAT, BIT, CIT, RIT*) et les périodes d'exploitation (*annuelle et saisonnière*).

Par conséquent, vous devez communiquer à votre ATR, en utilisant le formulaire de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage, toute modification touchant :

- l'ajout ou le retrait d'un lieu d'accueil ;
- le changement de catégorie ;
- la relocalisation d'un lieu d'accueil ;
- la modification d'une adresse civile ou postale à la suite d'une décision municipale ou de Postes Canada ;
- le changement de l'organisme gestionnaire ;
- le changement du représentant de l'organisme.

Afin de connaître les actions que chacun des intervenants doit entreprendre lors de modifications relatives aux plans régionaux des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, consultez les liens suivants :

.....
Ajout ou retrait d'un lieu d'accueil – changement de catégorie
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/actions/action1.html>

.....
Relocalisation d'un lieu d'accueil à l'intérieur de la même municipalité
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/actions/action2.html>

.....
Modification de l'adresse civile ou postale par décision municipale ou de Postes Canada
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/actions/action3.html>

.....
Changement de l'organisme gestionnaire
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/actions/action4.html>

.....
Changement du représentant de l'organisme gestionnaire
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/accueil/actions/action5.html>

.....
Coordonnées des associations touristiques régionales (ATR)
<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/repertoires/atr/atr.html>

N.B.

Dans le cas d'une **relocalisation d'un lieu d'accueil impliquant un changement de municipalité**, le dossier est traité de la façon suivante:

- Fermeture (retrait) du lieu d'accueil à l'adresse existante;
- Ouverture (ajout) du lieu d'accueil à la future adresse au même titre qu'un nouveau lieu d'accueil.

Dans le cas d'un **changement d'adresse de l'organisme gestionnaire** et de **changements de numéros de téléphone, télécopieur, d'adresses courriel, d'adresse Internet de l'organisme gestionnaire, de son représentant et du lieu d'accueil**, l'information doit être transmise à votre ATR et à Tourisme Québec.



GESTION ET EXPLOITATION D'UN LIEU D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Ressources, outils et installations

Tourisme Québec et ses partenaires mettent plusieurs outils à votre disposition. Entre autres, *Vers un tourisme de qualité* propose un guide traitant de tourisme de qualité et de tourisme durable ainsi que des outils de bonnes pratiques élaborés pour les petites et moyennes entreprises.

Vers un tourisme de qualité
(<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/guide-qualite/index.html>)

Guide traitant de tourisme de qualité et de tourisme durable
(<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/guide-qualite/outils/guide-qualite.pdf>)

Outils de bonnes pratiques
(http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/guide-qualite/outil_accompagnement.html)

Plus spécifiques aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, voici d'autres outils utilisés en fonction des différents thèmes qui regroupent les critères d'agrément.

3.1 INFORMATION TOURISTIQUE

DISTRIBUTION DES PUBLICATIONS TOURISTIQUES

La **distribution** sur le territoire du Québec **des publications touristiques de nature provinciale et régionale** réalisées par Tourisme Québec, les ATR (guides touristiques officiels régionaux), les offices de tourisme, les corporations touristiques et d'autres partenaires publics de l'industrie touristique est orientée de manière à n'approvisionner que les bureaux reconnus par le réseau d'accueil et d'information touristique québécois.

ACCÈS À DES BANQUES DE DONNÉES

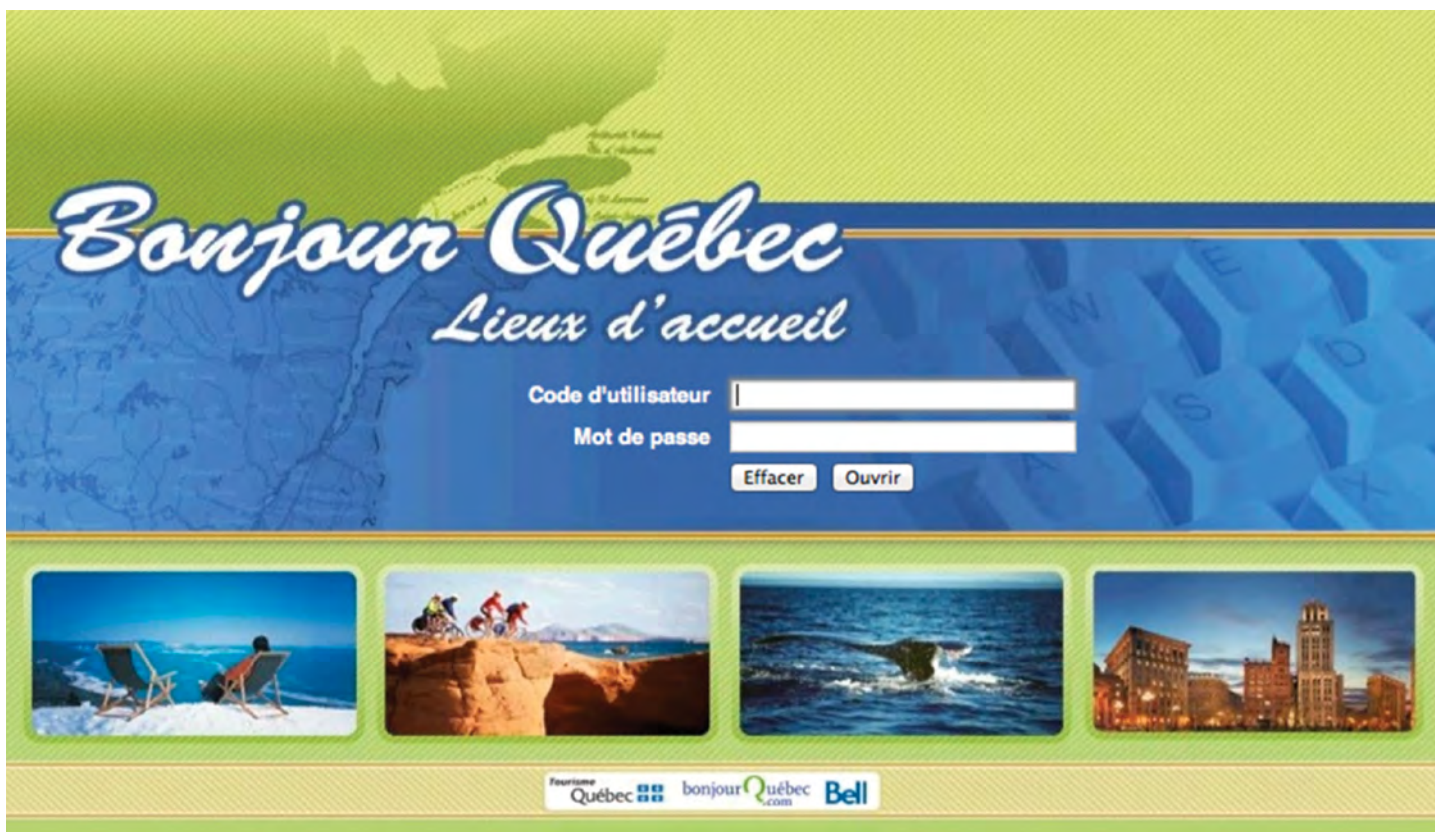
Afin de maintenir un haut niveau de qualité dans la prestation des services, les bureaux doivent disposer de banques de données locales, régionales et provinciales à jour. Les bureaux les plus importants ont aussi intérêt à se doter des outils technologiques aptes à assurer un service rapide et précis.

Outre le site Internet de votre organisme, de votre regroupement touristique ou de votre association touristique régionale, le **site touristique officiel du gouvernement du Québec**, mieux connu sous le nom de **bonjourquebec.com**, offre à tous une information de qualité permanente sur les produits et services touristiques à l'échelle provinciale. La banque de données est mise à jour régulièrement.

Dans ce site, les lieux d'accueil du réseau sont catégorisés à titre de services touristiques. Afin de les consulter, cliquez sur le lien des questions sur le Québec :

Des questions sur le Québec?
<http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/pournousjoindre.html>

Bonjour Québec
<http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/accueil.html>



À titre de membre du réseau des lieux d'accueil québécois, grâce à un code d'utilisateur qui vous est alloué sur demande, votre agrément vous donne accès gratuitement à l'interface **Bonjour Québec - Lieux d'accueil** (communément appelé BRT) comportant, entre autres, un **module Recherche**. Cet outil est une source inépuisable d'information où les renseignements sont sans cesse renouvelés! Régulièrement mise à jour, cette banque contient des informations sur plus de 13 000 intervenants touristiques. On y trouve notamment des renseignements sur les produits et les services offerts par ces entreprises, les activités qu'elles organisent.

Pour plus d'information :

Banque de données sur les produits et services touristiques.
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/services/criteres_bdpst.pdf

Bonjour Québec – Lieux d'accueil
[\(https://brt.bqdms.com/\)](https://brt.bqdms.com/)

De plus, cette application vous permet de procéder à des **réservations d'hébergement pour la clientèle**. Grâce à ce service offert par Tourisme Québec et Bell, son partenaire commercial, vous avez accès à un puissant moteur de recherche qui vous permet de réserver pour les touristes en toute sécurité des unités d'hébergement ou des forfaits qui correspondent à des critères bien définis.

Les références et renseignements usuels peuvent difficilement être mis dans une banque de données commune, car ils diffèrent d'une localité à une autre. Cliquer sur le lien suivant pour consulter un exemple des thèmes que vous pourriez aborder sur cette liste:

Références et renseignements usuels
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/rens_usuels.pdf

3.2

EXPLOITATION ET INSTALLATIONS

COLLECTE DE STATISTIQUES

Tous les propriétaires d'entreprises savent que, pour réussir en affaires, il faut bien connaître ses clients et suivre l'évolution de leurs besoins, de leurs goûts et de leurs intérêts de très près.

Les bureaux d'accueil et d'information touristique constituent un réseau stratégique pour ce qui est de la connaissance de la clientèle. En effet, les conseillers en séjour touristique qui, quotidiennement, transmettent une foule de renseignements aux visiteurs sont également des personnes très bien placées pour recueillir de précieuses informations sur le profil de la clientèle.

Une fois colligées et traitées, ces données donnent lieu à des rapports qui seront utiles aux personnes et aux organisations concernées : les promoteurs, les associations touristiques locales et régionales, les organismes d'aide aux entreprises, les bailleurs de fonds, les municipalités, les MRC, Tourisme Québec. L'étude de ces rapports permet d'orienter le développement des entreprises et les stratégies de promotion à l'échelle locale, régionale et nationale.

Consultez ce petit guide de saisie et traitement de statistiques :

Statistiques: Saisie et traitement

www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/statistiques_saisie_et_traitement.pdf

Grâce à son **module sondage**, l'**interface Bonjour Québec - Lieux d'accueil** vous permet également de **compiler vos statistiques**. Le préposé fait afficher un sondage à remplir auprès de la clientèle. Le superviseur ou le gestionnaire peut modifier les valeurs des champs suivants : but de la visite, durée du séjour, hébergement, référence, région et informations demandées. Des questions supplémentaires de type case à cocher ou à menu déroulant peuvent également être ajoutées. Le **module rapport** permet au superviseur d'obtenir les résultats des sondages auprès de la clientèle. Jusqu'à 18 types de rapports différents y sont offerts.

interface Bonjour Québec – Lieux d'accueil
(<https://brt.bqdms.com/>)

Cliquez ici pour accéder au manuel:

Format PDF nécessite Acrobat Reader ET Internet Explorer ou Mozilla Firefox
https://brt.bqdms.com/media/commons/html/BQ_Manuel_prepose-superviseur.pdf,
(disponible également dans la Foire aux questions (FAQ) sur BRT)

OU écrivez à :

bit@bonjourquebec.com pour l'obtenir en format papier.

GESTION DES PLAINTES

Lors de ses voyages, la clientèle touristique utilise de nombreux produits et services, lesquels ne correspondent pas toujours à ses attentes. Dans le but de *contrer les effets négatifs d'une mauvaise expérience* et de *contribuer à l'amélioration de l'offre touristique*, il est essentiel de lui permettre de bien formuler son insatisfaction et de donner suite, d'une façon professionnelle, à l'expression de cette insatisfaction. Il est essentiel également de profiter de ces circonstances pour apporter des améliorations aux services et aux produits touristiques.

Une démarche pour le **traitement des plaintes** ainsi que des formulaires vous sont proposés.

Démarche proposée pour le traitement des plaintes

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/plainte_bitdec02.pdf

Formulaire de plainte en français

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/form_plainte_f.pdf

Formulaire de plainte en anglais

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/form_plainte_a.pdf

ACCÈS À UNE BOÎTE VOCALE

Lorsque le lieu d'accueil est fermé et ce même en dehors de la période d'exploitation, il est important de donner accès à une boîte vocale lorsque la clientèle tente de joindre votre bureau.

Pour une assistance immédiate, le message doit diriger le client vers un centre d'appels offrant une plage horaire plus étendue, soit celui de votre ATR ou celui de Tourisme Québec au **1 877 BONJOUR** (1 877 266-5687).

Ce dernier est ouvert 7 jours sur 7.

CENTRE D'APPELS — Direction des services de renseignements par téléphone et par Internet

Téléphone : 514 873-2015 (pour la région montréalaise)

Téléphone

sans frais : **1 877-BONJOUR** (1 877 266-5687) (Canada, É.-U.)

1 800 363-7777 (Canada, É.-U.)

0 800 90 77 77 (France, entre 15 h et 23 h, heures locales)

0 800 78 532 (Belgique, entre 15 h et 23 h, heures locales)

0 800 051 7055 (Royaume-Uni, entre 15 h et 23 h locales)

Télécopieur : (514) 864-3838

Courriel : info@bonjourquebec.com

Horaire pour les appels :

Début juin à la fête du Travail :

lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h à 22 h; mercredi : 10 h à 22 h; samedi et dimanche : 9 h à 17 h

Début septembre à début juin :

lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9 h à 17 h; mercredi : 10 h à 17 h; samedi et dimanche : 9 h à 17 h

Jours fériés : 9 h à 17 h;

FERMÉ 25 décembre et 1^{er} janvier

Il est également possible de **discuter en ligne** avec les conseillers en accédant au site Internet suivant :

<http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/pournousjoindre.html>
selon l'horaire de clavardage.

Horaire de clavardage :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9 h à 17 h; mercredi : 10 h à 17 h

SUBVENTIONS AU DÉMARRAGE ET À L'EXPANSION

Les mesures énumérées ci-dessous sont les plus susceptibles d'apporter une aide financière aux organismes gestionnaires selon les recherches effectuées à ce jour par Tourisme Québec. Il se peut cependant que d'autres mesures puissent s'appliquer sous certaines conditions.

Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

Fonds conjoncturel de développement

<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/developpement-regional-et-rural/programmes/fonds-conjoncturel-de-developpement-fcd/>

Répertoire de programmes et diverses formes d'aide financière

<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/ministere/programmes/>

Fonds local d'investissement (FLI) et Fonds de développement régional (FDR)

<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/metropole/developpement/fonds-de-developpement-local-et-regional/>

3.3

AFFICHAGE

DÉCLARATION DE SERVICES

C'est devenu une pratique courante pour tous les types d'entreprises et d'organisations d'afficher une déclaration de services à la clientèle. De quoi s'agit-il et comment procède-t-on à son élaboration? Pour connaître la réponse, consultez le lien :

.....
Déclaration de services à la clientèle touristique
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/declaration_services.pdf

PANONCEAU ATTESTANT L'AGRÈMENT D'UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE

Conformément aux dispositions énoncées dans la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, et à la suite de la visite d'évaluation effectuée par un inspecteur afin de constater la conformité de votre lieu d'accueil, un petit panneau en forme de bouclier est expédié. Il atteste l'agrément du lieu d'accueil en fonction de sa catégorie. De plus, ce panonceau fait foi d'une appartenance au réseau provincial des lieux d'accueil et d'information touristique.

De ce fait, en vertu de l'article 32 de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*, vous êtes alors autorisé par le ministre en poste, à titre de gestionnaire de ce lieu d'accueil, à exposer une enseigne ou une affiche portant les expressions «information touristique» ou «renseignements touristiques» ou toute autre expression ou tout pictogramme prescrit par règlement du gouvernement.

À cet égard, l'article 16 du *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* précise que toute enseigne ou affiche portant les expressions «information touristique» ou «renseignements touristiques» ou les pictogrammes «?» ou «I» doit être affichée à la vue du public, à l'extérieur du lieu d'accueil touristique.



RESSOURCES HUMAINES

3.4

GESTION

Les bureaux d'accueil et d'information touristique constituent la porte d'entrée de la pratique touristique au Québec tandis que les ressources humaines sont le cœur du service à la clientèle. La qualité du personnel à qui s'adressent les touristes constitue donc une préoccupation de première ligne.

Le service à la clientèle repose en grande partie sur les habiletés et la compétence du personnel en relation avec la clientèle. Tous les efforts qui seront consacrés à mieux recruter, sélectionner et mobiliser l'équipe de travail d'un bureau doivent donc être perçus comme une contribution à cet investissement vers l'excellence.

Le **Conseil québécois des ressources humaines en tourisme** (CQRHT) est un forum de partenaires dont la mission consiste à contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec, ainsi que sa compétitivité à l'échelle internationale.

Mandaté par le Comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, le CQRHT a concocté un outil de référence en gestion des ressources humaines pour les superviseurs de lieux d'accueil et d'information touristique. Vous désirez offrir un service à la clientèle exceptionnel pour contribuer à l'expérience touristique du voyageur? Alors pour accéder à ce guide, cliquez sur ce lien :

Guide pratique de gestion des ressources humaines dans les lieux d'accueil et de renseignements touristiques

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/guide_pratique_gestion_ressources_humaines.pdf

Dans la section «Gérer l'accueil comme un coup d'envoi» de ce guide, on aborde le sujet du «Manuel de l'employé» où il est question de **code d'éthique**. L'éthique prescrit les comportements à travers des obligations et des interdictions qui reflètent les valeurs. Pour élaborer et appliquer un code d'éthique, un canevas est proposé.

Cliquez sur le lien suivant pour y accéder:

Canevas du code d'éthique professionnel

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/code_ethique.pdf

Consultez ces rubriques:

Coffre à outils des gestionnaires de PME touristiques québécoises!

<http://www.coffreaoutils.com/fr/home/>

Capsules RH

<http://www.cqrht.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/capsules-rh>

Ces chroniques mensuelles, adaptées au secteur touristique, donnent un coup de pouce pour le développement de votre entreprise.

FORMATION

Soucieux de la qualité de l'accueil, Tourisme Québec a élaboré un programme de formation qui fournit aux préposés aux renseignements les connaissances et les outils nécessaires pour traiter avec les touristes. Cette formation a pour principal objectif d'apprendre aux préposés une MÉTHODE DE TRAVAIL. Une formation est offerte gratuitement sur demande ainsi qu'une vidéo. Vous pouvez télécharger une version PDF des documents de formation suivants :

Cahier du formateur

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/service_par_excellence-cahier_du_formateur.pdf

Cahier du participant

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/service_par_excellence-cahier_du_participant.pdf

RÉSEAUTAGE

Un des objectifs de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques est **l'accroissement de la complémentarité entre les lieux d'accueil**. Chacun d'eux doit se percevoir comme faisant partie d'un réseau régional et interrégional. Il doit indiquer en tout temps les coordonnées des autres lieux et une description des services touristiques utiles aux touristes, qui sont offerts dans la région immédiate ou ailleurs au Québec. Par exemple, il affiche la localisation des lieux d'accueil situés à proximité et les coordonnées du centre d'appels de Tourisme Québec. De même, les gestionnaires sont incités à mettre sur pied et à partager une ou plusieurs banques de données communes en matière d'information touristique, et ce, si possible, avec les nouveaux outils apportés par Internet.

Depuis 2003, les **Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT)** constituent un **lieu de rencontre et de réseautage privilégié** pour les intervenants de l'accueil touristique au Québec.

Les JAAT offrent notamment l'occasion aux gestionnaires, coordonnateurs et autres acteurs des lieux d'accueil et d'information touristique de **partager les meilleures pratiques dans ce domaine au cours d'ateliers, de conférences et de séances plénières**.

Initiative du Comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, ces journées sont organisées chaque année par Tourisme Québec dans des villes et des régions différentes du Québec, en étroite collaboration avec ses partenaires touristiques régionaux. Généralement, elles se déroulent vers la mi-octobre, à compter du mercredi (en fin d'après-midi) jusqu'au vendredi inclusivement (en début d'après-midi).

De plus, les JAAT sont l'occasion de **célébrer l'excellence, l'initiative, la créativité, le réseautage et l'innovation du service offert en matière d'accueil de la clientèle touristique** par la remise annuelle des prix Azimut. Ces distinctions viennent souligner des accomplissements et projets novateurs constituant, par leur originalité, une source d'inspiration pour l'industrie touristique québécoise.

Pour de plus amples renseignements sur l'édition de la présente année des JAAT:

les Journées annuelles de l'accueil touristique
<https://espaceaccueil.com/jaat/>



les journées annuelles
de l'accueil touristique



A Z I M U T

SUBVENTIONS SALARIALES

Les mesures énumérées ci-dessous sont les plus susceptibles d'apporter une aide financière aux organismes gestionnaires selon les recherches effectuées à ce jour par Tourisme Québec. Il se peut cependant que d'autres mesures puissent s'appliquer sous certaines conditions.

.....
Ressources humaines et Développement des compétences Canada / Jeunesse Canada
<http://www.jeunesse.gc.ca/fra/auditoires/employeurs/index.shtml>

Pour les programmes : Connexion compétences, Objectif carrière, Emplois d'été Canada, Sensibilisation jeunesse et Formation parrainée par l'employeur.

.....
Emploi Québec (pour l'insertion en emploi)
<http://emploiquebec.net/entreprises/recrutement/diversite/subventions.asp>

.....
Services Québec
<http://www2.gouv.qc.ca/entreprises/portail/quebec/finance?lang=fr&g=finance&sg=&t=c&e=1683001217>

Répertoire de programmes et diverses formes d'aide financière offerts par le gouvernement du Québec ainsi que des initiatives non gouvernementales en matière de soutien financier.

MESURES DE SÉCURITÉ

Les gestionnaires de lieux d'accueil doivent **s'assurer qu'ils disposent d'un plan de mesures d'urgence ET de sa connaissance par l'ensemble des employés**. Un exemplaire devrait être disponible et mis à la vue de tous près d'un appareil téléphonique.

Un exemple a été conçu afin de vous aider à répondre efficacement aux différentes situations d'urgence pouvant survenir au lieu d'accueil. Veuillez faire preuve de bon jugement pour adapter le contenu de ce guide selon les circonstances afin d'intervenir adéquatement.

Pour y accéder, consultez le lien suivant :

Exemple d'un Plan de mesures d'urgence

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/normes/plan-mesures-urgence.pdf>

Voici d'autres liens à titre de références :

Santé et sécurité au travail

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/sante_securite/index.shtml

Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Guide de planification des mesures d'urgence

<http://www.cchst.ca/products/publications/emergency.html>

Source : Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Plan d'intervention d'urgence

<http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/planning.html>

Source : Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

3.5



3.6 SIGNALISATION ROUTIÈRE DU RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE

La signalisation routière n'est permise qu'aux seuls lieux reconnus du réseau d'accueil et d'information touristique québécois. Cette signalisation constitue un élément stratégique pour orienter efficacement la clientèle touristique utilisant le réseau d'accueil. Tourisme Québec transmet à Transports Québec une liste des lieux d'accueil et d'information touristique à signaler en conformité avec les agréments accordés.

Le Québec possède le plus développé des systèmes de signalisation touristique au Canada. Établi par Tourisme Québec et Transports Québec, il est basé sur ces principes : autofinancement, uniformité de la signalisation et acheminement des automobilistes à partir de l'autoroute jusqu'au lieu souhaité.



Entrée du Québec



Entrée de région touristique



Centre d'information touristique



Bureau d'information touristique



Bureau d'accueil touristique



Relais d'information touristique

Pour renseignements supplémentaires :

La signalisation touristique, boussole des automobilistes

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/signalisation/index.html>

Panneaux de signalisation – Lieu d'accueil et de renseignements touristiques

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/signalisation/panneaux/infotour.html>

La signalisation des bureaux d'information touristique

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/programmes/accueil/signalisation_bureaux_information_touristique.pdf

Conditions générales proposées en relation avec les modifications apportées à la signalisation touristiques.

Depuis le **1^{er} novembre 2004**, tous les coûts de modification de statut ayant une incidence sur la signalisation permanente d'un lieu d'accueil touristique seront répartis selon les modalités suivantes :

- Si le panneau de signalisation a déjà été modifié : les coûts de modifications du panneau de signalisation en raison d'un changement de statut selon les normes du ministère des Transports incomberont au gestionnaire du lieu d'accueil ;
- Si le panneau de signalisation n'a jamais été modifié : les coûts seront assumés par le ministère des Transports ;
- Si le lieu d'accueil est relocalisé :
 - Si l'exploitant agréé de manière permanente choisit de changer géographiquement l'emplacement du lieu d'accueil : les coûts de modification de la signalisation devront être assumés à 100 % par le gestionnaire ;
 - Si la relocalisation est causée par l'application de la Politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, les coûts de la signalisation seront assumés par le ministère des Transports.

PROMOTION DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE

Seuls les lieux agréés pourront être identifiés dans les guides touristiques régionaux et dans les documents promotionnels et de référence de Tourisme Québec, des ATR et des autres partenaires associés à l'instauration de la politique (exemple: sur la **carte routière officielle du Québec** émise par Transports Québec) ainsi que dans **les sites Web** de ces organismes.

Bonjour Québec

De ce fait, une fiche a été créée pour vous sur le **Site touristique officiel du gouvernement du Québec**. Cet affichage vous offre la possibilité de faire connaître votre lieu d'accueil et d'information touristique sans frais, auprès de sept millions d'internautes qui visitent le site Internet de bonjourquebec.com, des milliers de touristes qui utilisent les services de renseignements et de réservation du réseau d'accueil de Tourisme Québec (par son centre d'appels et ses sept centres Infoturiste) ou des voyageurs qui s'informent dans près de deux cents bureaux de renseignements touristiques dans toutes les régions du Québec.

Les différentes informations relatives à votre lieu d'accueil sont réparties sur votre fiche dans les rubriques suivantes: **Identification** (*nom du lieu, ville, région touristique*), **localisation** (*adresse, géopositionnement sur Google map, voies d'accès et type de stationnement offert*), **modes de contact** (*téléphone, téléphone sans frais, cellulaire, téléavertisseur, télécopieur, courriel, site Internet, site Internet mobile, Facebook, Twitter, blogue*), **description** promotionnelle de 100 mots de votre lieu d'accueil et de renseignements touristiques (*français et anglais*), **horaire** (période d'exploitation: *dates, jours et heures d'ouverture*), types de **services** rendus (*accès à Internet sans fil, aide à l'hébergement, boutique/comptoir de vente, bureau de change, téléphone public, autre*), services de restauration s'il y a lieu (*restauration sur place, aire de pique-nique, distributrice*), location de vélos s'il y a lieu, types de services adaptés aux personnes à mobilité restreinte, multimédia (maximum de 6 photos, 1 logo, 1 brochure en format PDF, 1 lien URL vers une vidéo...), etc.

Vous avez déjà votre site Internet? Encore mieux! La fiche descriptive de votre lieu d'accueil sur bonjourquebec.com permettra aux internautes d'accéder directement à votre site grâce à un hyperlien. Facile pour les internautes et avantageux pour le positionnement de votre site sur Internet.

Pour informations supplémentaires :

site touristique officiel du gouvernement du Québec
<http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/accueil.html>

Espace Accueil



À titre de membre du réseau d'accueil et d'information touristique québécois, vous avez également accès gratuitement au **Portail de lieux d'accueil touristique du Québec**. Né d'un besoin exprimé par les gestionnaires lors des Journées annuelles de l'accueil touristique, **Espace Accueil** est un endroit privilégié, via son *Forum*, pour partager des expériences de gestion enrichissantes et, via les *Actualités*, pour communiquer des *Nouvelles, Bons coups et anecdotes* du réseau d'accueil. Cet outil informe les gestionnaires sur les pratiques administratives concernant l'utilisation de l'interface *Bonjour Québec - Lieux d'accueil*. Il sert également à présenter et conserver des documents de référence. De plus, vous y trouvez un *Carnet d'adresses* du réseau d'accueil.

Espace Accueil est aussi la porte d'accès à l'interface *Bonjour Québec - Lieux d'accueil* (et à son application de prise de statistiques) aux activités entourant les *Journées annuelles de l'accueil touristique* (JAAT) et leurs prix *Azimut*. Le *Conseil québécois des ressources humaines en tourisme* (CQRHT) y a également sa rubrique d'*Actualités CQRHT*.

Pour informations supplémentaires :

Portail de lieux d'accueil touristique du Québec
<https://espaceaccueil.com/>

RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

Questions générales

Martine Larose

Direction des renseignements par téléphone et par Internet

Téléphone : 514 873-7977

ou, sans frais 888 883-8801, au poste 4466

Courriel : martine.larose@tourisme.gouv.qc.ca

Interface Bonjour Québec - Lieux d'accueil Espace Accueil

Claudie Charest

Direction du Centre d'affaires électroniques

Téléphone : 1 888 390-1262

Courriel : bit@bonjourquebec.com et info@espaceaccueil.ca

Formation - Méthode de travail SPEX

Joëlle Neish

Direction des renseignements par téléphone et par Internet

Téléphone : 514 873-8881 ou sans frais 888 883-8801

Courriel : joelle.neish@tourisme.gouv.qc.ca

Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT) Prix Azimut

Lucie Gervais

Direction des renseignements par téléphone et par Internet

Téléphone : 514 873-7977, poste 4467

ou sans frais 888 883-8801, poste 4467

Courriel : lucie.gervais@tourisme.gouv.qc.ca

L'accessibilité aux lieux d'accueil par les personnes à mobilité réduite

Michèle Tremblay

Coordonnatrice du développement des programmes

Formation *Service complice*

Téléphone : 514 252-3104

Courriel : infos@keroul.qc.ca

Adresse Internet : <http://www.keroul.qc.ca/>



Laure Durand

Conseillère en accessibilité

Service-conseil et évaluation/Recherche et développement

Téléphone : 514 252-3104

Courriel : recherche@keroul.qc.ca

Adresse Internet : <http://www.keroul.qc.ca/>



Gestion ressources humaines

Danielle Ouellet

Directrice du développement produits et qualité

Téléphone : 450 651-1099

Courriel : info@cqrht.qc.ca

Adresse Internet : <http://www.cqrht.qc.ca/>





