

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

GUIDE DES CRITÈRES D'AGRÉMENT

**Direction des renseignements par téléphone et par Internet
Ministère du Tourisme**

DÉCEMBRE 2002
Révisé avril 2009

AVANT-PROPOS

La politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques vise essentiellement à améliorer les services à la clientèle en matière d'information touristique. Elle fait suite à la volonté exprimée et aux propositions faites par les partenaires qui ont largement contribué à sa préparation, soit les Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ), la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme (FQOLT), l'Association des centres locaux de développement (ACLDQ), la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) et le ministère des Transports (MTQ).

Chaque lieu désigné doit maintenant s'inscrire à l'intérieur d'une stratégie d'accueil coordonnée par l'association touristique régionale de la région où il se trouve et développée en concertation avec un comité régional formé de gestionnaires de lieux d'accueil. Il doit ensuite faire l'objet d'un agrément satisfaisant à des critères spécifiques de qualité. Une visite d'évaluation du lieu sera effectuée à cette fin.

À la suite de ce cheminement, l'exploitant du lieu d'accueil recevra de la ministre du Tourisme l'autorisation de s'afficher comme lieu d'information touristique avec les expressions et les pictogrammes prescrits soit les expressions « Information touristique », « Renseignements touristiques » ou les pictogrammes « ? » et « I ». (*Loi et règlement sur les établissements d'hébergement touristique*).

Le fait d'afficher les expressions et pictogrammes mentionnés ci-dessus sans l'autorisation de la Ministre peut entraîner les peines prévues à l'article 38 de la Loi citée, qui spécifie que « Quiconque contrevient... commet une infraction et est passible, pour chaque jour ou partie de jour que dure l'infraction, d'une amende de 750 \$ à 2 250 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 2 250 \$ à 6 750 \$ ».

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.

L'objet du présent guide est de mieux comprendre les critères d'agrément proposés par le comité national des lieux d'accueil à la suite des propositions faites par les partenaires et approuvés par la ministre du Tourisme, ainsi que leur interprétation lors de l'évaluation des lieux d'accueil.

Ces critères visent à assurer un réseau d'accueil et d'information touristiques 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).

Section 1 : Vérfications de l'admissibilité par l'ATR

1-1 Exploitation par un organisme public ou une corporation sans but lucratif, à des fins publiques, collectives et non lucratives

- Lettres patentes ou autre document légal accordé par l'Inspecteur général des institutions financières confirmant ce type d'organisme.
- Service public, collectif et sans but lucratif reconnu par l'ATR.
- Le gestionnaire doit aussi attester qu'il détient une assurance responsabilité civile d'au moins 2 millions de dollars couvrant le lieu d'accueil. Il se peut que des « programmes » particuliers d'assurances (ex. : Umbrella, auto assurances) puissent permettre à certaines municipalités et organismes d'atteindre la protection visée. L'objectif de cette exigence est de protéger adéquatement les personnes et les organismes rattachés à l'exploitation d'un lieu d'accueil, en cas d'accident.
- Le gestionnaire en autorité d'un lieu d'accueil ne peut exploiter une entreprise touristique pouvant bénéficier des services d'information touristiques tant à des fins commerciales que privées.
- Le lieu d'accueil doit respecter l'aire minimale d'accueil correspondant à sa catégorie et satisfaire aux normes exigibles en vertu de la Loi sur la sécurité des édifices publics.
- Pour le relais touristique, le terrain doit être de propriété publique ou d'un organisme sans but lucratif. L'organisme agréé peut être également locataire d'un terrain privé.
- Le relais d'information touristique doit se situer à l'extérieur d'un rayonnement de 5 km d'un CIT, d'un BIT ou d'un BAT pour bénéficier d'une signalisation. Les normes de Transports Québec prévoient qu'un panneau de signalisation d'un RIT est installé à 2 km de part et d'autre du site.

1-2 Lieu retenu dans la stratégie régionale coordonnée par l'ATR

- Inscrit au plan de localisation réalisé par l'association touristique régionale (ATR) et accepté par le comité national des lieux d'accueil.

1-3 Plan d'affaires démontrant la capacité de financement et de gestion pour les deux prochaines années

- Le plan d'affaires doit être rempli et remis à l'ATR. Celle-ci doit l'accepter pour que puisse être acheminée la demande d'agrément et d'autorisation d'affichage au ministère du Tourisme. (L'ATR peut convenir d'un délai avec le gestionnaire.)
- Le canevas de plan d'affaires doit obligatoirement être celui retenu par le comité national des lieux d'accueil.

1-4 Ouverture d'un dossier de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage au ministère du Tourisme

- Le gestionnaire du lieu d'accueil fera une demande d'ouverture de dossier au ministère du Tourisme en utilisant le formulaire d'agrément et d'autorisation d'affichage.

- Une fois le formulaire complété, le gestionnaire du lieu d'accueil devra l'acheminer à l'ATR pour obtenir la confirmation d'admissibilité. Par la suite, l'ATR fera suivre le formulaire au ministère du Tourisme.

Section 2 : Évaluation du lieu d'accueil

2-1 Information touristique

2-1-1 *Diffusion des guides touristiques officiels des ATR dans les régions désignées pour le lieu d'accueil.*

Selon la catégorie du lieu :

- *Centre Infotouriste®* : guides de toutes les régions du Québec
- *Bureau d'information touristique* : guides de toutes les régions du Québec
- *Bureau d'accueil touristique* : guide de la région touristique du bureau d'accueil et disposer d'un guide de chacune des régions du Québec pour consultation.

Le guide touristique officiel des régions desservies doit être disponible pour consultation sur place de façon permanente, même en cas de rupture de stock.

2-1-2 *Banque d'information permanente et mise à jour des produits touristiques*

Selon la catégorie du lieu :

- *Centre Infotouriste®* : information sur l'ensemble du Québec
- *Bureau d'information touristique* : information sur la région touristique et les régions limitrophes, plus Montréal et Québec
- *Bureau d'accueil touristique* : information sur l'entité territoriale désignée
- *Relais d'information touristique* : information sur l'entité territoriale désignée au moyen de cartes et de supports écrits d'information

Ces informations peuvent être disponibles sous format papier ou électronique.

Par souci d'accueil de la clientèle touristique internationale, l'usage de d'autres langues que le français qui pourrait s'appliquer aux renseignements de nature générale et touristique est suggéré, mais demeure sous la responsabilité de l'organisme gestionnaire selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

2-1-3 *Banque d'information sur les renseignements usuels aux clientèles*

- Au moins pour le territoire couvert par le bureau
- Format papier ou électronique
- Exemples de rubriques : cartes locales, régionales et du Québec, hôpitaux, Info-Santé, police, références météo, état des routes, info-travaux, trains, autobus, location d'équipement, incendies de forêt, etc.

2-1-4 Manuel d'opération et de formation des préposés

- Constituer un manuel de normes et procédures; s'assurer de la mise à jour
- Constituer un manuel d'accueil des préposés; s'assurer de la mise à jour
- Ces manuels doivent être disponibles sur place, en permanence

Pour faciliter la rédaction du manuel d'accueil, on peut se référer aux Normes de compétence nationales du préposé (Conseil québécois des ressources humaines en tourisme – CQRHT)

2-1-5 Programme de formation des préposés avant l'entrée en fonction

- Établir un plan de formation abordant la connaissance du produit touristique et l'approche client.
- Minimum de deux jours de formation
- Vérifier l'horaire et assurer le suivi du déroulement des sessions.

2-1-6 Environnement de travail et d'accueil

- assurer une ambiance de travail permettant d'échanger aisément avec la clientèle (propreté des lieux, musique, échange verbaux, attitude, etc.)

2-2 Exploitation

2-2-1 Accès et service d'information gratuits

2-2-2 Période minimale annuelle continue d'exploitation

- Centre Infotouriste® : 120 jours
- Bureau d'information touristique : 75 jours
- Bureau d'accueil touristique : 70 jours
- Relais d'information touristique : 6 mois par an (mai à octobre)

2-2-3 Heures minimales continues d'exploitation quotidienne durant la période estivale (vendredi précédent le 24 juin à la Fête du Travail - 1er juillet au 15 août : haute saison)

Ouverture chaque jour

- Centre Infotouriste® : 9 h/j (haute saison) – 8h/j (basse saison)
- Bureau d'information touristique : 9h/j (haute saison) – 8h/j (basse saison)
- Bureau d'accueil touristique : 7 h/j (haute saison) – 6h/j (basse saison)
- Relais d'information touristique : 24 h/j

2-2-4 Affichage extérieur bien en vue des heures et de la période d'ouverture

2-2-5 Formulaire de dépôt des plaintes

- Utiliser un formulaire de plainte
- Constituer un recueil de plaintes : document, livre ou fichier pour rassembler et conserver les plaintes reçues
- Assurer le suivi de la plainte

2-2-6 *Collecte et transmission des statistiques aux ATR*

- Collecte selon un modèle de base uniformisé (codes postaux, nombre de clients, etc.)
- Calcul du nombre d'actes de renseignements par mois
- Conservation des fiches avec codes postaux, Zip codes et pays d'origine
- Transmission chaque mois du nombre mensuel d'actes de renseignements à l'ATR, avec date d'ouverture ou de fermeture du bureau, s'il y a lieu

L'utilitaire de prise de statistiques de BonjourQuébec.com peut s'avérer un compromis pertinent pour gérer la prise de statistiques en région.

2-2-7 *Accès à une boîte vocale ou à un répondeur durant les heures de fermeture pendant la période d'exploitation*

- Possibilité de diriger le client au centre d'appels du ministère du Tourisme et aux autres services appropriés, si nécessaire
- Ce critère est obligatoire même pour les BAT

2-3 Installations

2-3-1 *Comptoir d'information, bien indiqué et distinct de toute activité commerciale exploitée par un organisme à but lucratif*

- En tout temps, pendant les périodes d'exploitation
- Habituellement, le comptoir est situé dans un bâtiment public réservé à l'accueil ou qui a une entrée indépendante d'un commerce dans un édifice multiservices.
- Le comptoir doit être dans un local distinct d'un établissement d'hébergement, d'un restaurant, d'une station-service, d'un dépanneur, d'une attraction touristique ou de tout autre établissement exploité par une corporation à but lucratif. Toutefois, un comptoir peut être dans un local non distinct s'il est clairement indiqué qu'il offre de l'information touristique et que ledit local est exploité par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ou du Canada.
- Le comptoir doit être adapté de manière à faciliter le service de la clientèle à mobilité réduite (hauteur, largeur, accessibilité, etc.)
- L'organisme gestionnaire du lieu d'accueil peut tenir des activités commerciales complémentaires, à son comptoir de renseignements, telles : réservations, billetterie, vente de documents touristiques, produits du terroir et souvenirs sur le Québec, afin de l'aider à financer l'exploitation du lieu d'accueil tout en assurant certains services à la clientèle touristique.

2-3-2 *État visuel du lieu d'accueil et de ses équipements*

- Absence de taches, pourriture, rouille, graffitis, éclaboussures.

2-3-3 *État des présentoirs pour brochures à la disposition des visiteurs*

- Présentoirs propres et ordonnés (exemple : par lieu ou par thème de produits)

2-3-4 *Accès à un espace de stationnement*

- Sur place ou dans un rayon de 30 mètres

2-3-5 *État visuel de l'entrée principale, de la voie d'accès et du stationnement*

- Il s'agit de l'entrée principale du lieu d'accueil et de la voie d'accès routière et piétonne sur le site du lieu d'accueil.
- Absence de bosses, de trous, de déchets et de boue
- L'aire de stationnement est concernée si elle est située sur le site du lieu d'accueil

2-3-6 *Présence d'éclairage de l'entrée principale, de la voie d'accès, du stationnement et du lieu d'accueil durant les heures d'exploitation*

- Non applicable. Les membres du comité national conviennent que le gestionnaire s'engage à respecter le Code du bâtiment à cet égard.

2-3-7 *Présence de poubelles*

2-3-8 *Présence de cendriers à l'extérieur du lieu d'accueil*

2-3-9 Superficie minimale des aires d'accueil

Il s'agit de la superficie à la disposition des visiteurs pour l'information touristique, généralement face au comptoir principal, à l'abri des intempéries :

- *Centre Infotouriste®* : 30 m² (320 pi²)
- *Bureau d'information touristique* : 25 m² (270 pi²)
- *Bureau d'accueil touristique* : 20 m² (215 pi²)
- *Relais d'information touristique* : 6 m² (64 pi²)*

* doit disposer d'une superficie d'accueil permettant la consultation de l'information de quatre personnes. Superficie minimale du toit recommandée : 6m²/64pi²

2-3-10 *Sièges disponibles*

- prévoir au minimum deux sièges pour la clientèle pouvant éprouver un malaise.

2-3-11 *État visuel de l'intérieur du lieu d'accueil*

- Absence de déchirures, de brûlures, de déchets, de décoloration, de marques et de trous

2-3-12 *Accès public à un téléphone*

- Possibilité d'accès à un téléphone pour des appels locaux et interurbains
- Sur place ou dans un rayon de 30 mètres

2-3-13 Accès bien indiqué à des salles de toilettes publiques

- Sur place ou dans un rayon de 30 mètres
- Comprenant au minimum une toilette et un lavabo

2-3-14 État visuel des salles de toilettes publiques

- Absence de cernes, d'éclaboussures, de moisissures, de rouille, de taches, de marques et de particules

2-4 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

2-4-1 Accès au lieu d'accueil de façon autonome

- Par l'entrée principale ou secondaire, avec rampe d'accès aménagée, fixe ou amovible
- Porte d'entrée dont l'ouverture est d'au moins 81 cm
- Présence d'un ascenseur, lorsque requis

2-4-2 Stationnement réservé et bien indiqué

- Espace de stationnement réservé avec indications : panneau de signalisation ou un emplacement recouvert d'une peinture au sol et d'un pictogramme (réf. Code de la construction du Québec).
- Extérieur ou intérieur, généralement situé à proximité de l'entrée principale
- En milieu urbain, le stationnement dans la rue ou dans des aires payantes peut être acceptés.

2-4-3 Salle de toilettes publiques adaptée et équipée

- Porte ouvrant vers l'extérieur
- Porte de largeur libre d'au moins 81 cm
- Poignée de porte de type bec de cane
- Salle de bain complète avec espace libre de 1,5 m
- Cabines avec espace libre de 1,2 m
- Barre d'appui près du siège de la cuvette
- Dégagement de 68.5 cm sous le lavabo
- Base de miroir à une hauteur maximale de 1 m
- Robinet de type levier
- Séchoir à main ou serviette de papier à une hauteur maximale de 1,20 m.

2-5 Affichage

2-5-1 Affichage extérieur du numéro de téléphone sans frais de Bonjour Québec, 1-877-bonjour (266-5687)

2-5-2 *Affichage extérieur d'un numéro d'urgence*

- À l'extérieur du bâtiment
- N° 911, ou « 0 », ou celui de la police (310-4141 ou *4141 pour cellulaire)

2-5-3 *Affichage d'une déclaration de qualité de service*

- À la vue de la clientèle

2-5-4 *Indication sur une carte des autres lieux d'information touristique de la région*

- Carte affichée à l'intérieur ou à l'extérieur sur les murs du bâtiment
- En tout temps, à la vue des visiteurs depuis l'extérieur

2-6 Ressources humaines et formation

2-6-1 *Préposé bilingue en permanence*

- Au moins un préposé sur place en tout temps pouvant parler un anglais fonctionnel
- Relais d'information touristique : aucune ressource humaine pour assurer le service d'information

2-6-2 *Disposer d'un plan de mesures d'urgence*

- Le gestionnaire du lieu d'accueil doit s'assurer de la connaissance du plan des mesures d'urgence par l'ensemble des employés

Les inspecteurs valideront l'existence du plan de mesures d'urgence.

Références

Loi du Travail fédérale en matière de santé et sécurité au travail :

<http://www.rhdsc.gc.ca/fra/pt/ot/lcrt/partie2/index-lcrt.shtml>

Exemples de plans de mesures d'urgence disponibles aux liens ci-dessous

:

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

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

De manière à faciliter la mise en place d'un plan de mesures d'urgence, les membres conviennent de fournir les exemples simplifiés suivants :

PLAN DE MESURES D'URGENCE

Procédures générales :

1. Rester calme et répondre rapidement et de façon sécuritaire à l'appel
2. Évaluer la situation et assurer la sécurité des lieux
3. Porter assistance aux victimes s'il y a lieu
N.B. : éviter de déplacer une victime inconsciente ou qui semble présenter une blessure grave. Elle doit avant tout être stabilisée.
4. Dès que possible, contacter un responsable ou le coordonnateur
5. Demeurer sur les lieux jusqu'à l'arrivée des secours et assister les intervenants durant l'opération
6. Recueillir toute information pertinente (information fournie par les témoins, état des lieux, etc.)
7. Remplir le rapport d'événement et assurer le suivi s'il y a lieu (apporter les correctifs, établir des mesures préventives, etc.)

➤ Intervenants externes

| Organisme | Numéros de téléphone |
|--------------------|-----------------------------------|
| Urgence 911 | 911 |
| Centre de santé | |
| Sûreté du Québec | 1 800 461-2131 ou 310-4141 (24 h) |
| Centre anti-poison | 1 800 463-5060 |
| CLSC | |

Ce guide a été conçu afin de vous aider à répondre efficacement aux différentes situations d'urgence pouvant survenir au lieu d'accueil. Cependant, nous comptons sur votre bon jugement pour adapter le contenu de ce guide selon les circonstances afin d'intervenir adéquatement.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE D'URGENCE

➤ Intervenants externes

| Nom | Numéros de téléphone |
|-------------------------|-------------------------------|
| Directeur | Bureau : Cell. : Rés. : |
| Responsable touristique | |
| Coordonnateur | |
| Service à la clientèle | |
| Etc. | |

Dans toutes les situations, il est important d'aviser le responsable identifié en premier lieu et d'informer la direction ainsi que l'accueil.

Cet exemple est inspiré du guide produit en 2007 par la Sépaq Anticosti pour le Parc national d'Anticosti. Il a été conçu sous forme d'un guide de poche de quatre pages qui est remis à tous les employés en guise d'aide mémoire en cas d'urgence. L'adaptation du contenu revient au gestionnaire du lieu d'accueil en fonction de ses réalités.

2-6-3 *Identification du personnel*

- Identification comportant le nom ou le prénom, voire les deux

2-6-4 *Tenue vestimentaire*

- Les préposées à l'accueil se doivent d'être encouragés à porter une tenue convenable de manière à refléter une image de qualité du service et de respect de la clientèle touristique.

2-7 Mesures de sécurité

2-7-1 *Pictogramme de lieux sans fumée*

- À la vue du public

2-7-2 *Équipements de sécurité*

- Avertisseur de fumée ou gicleurs (détenir une certification/autorisation de bon fonctionnement des Affaires municipales)
- Éclairage d'urgence; surtout si lieu d'accueil annuel
- Indications des sorties d'urgence
- Extincteur (détenir une certification/autorisation de bon fonctionnement des Affaires municipales)
- Si système d'alarme exigé, un détecteur de fumée est requis
- Ces équipements doivent être fonctionnels.

2-7-3 *Trousse de premiers soins*

- Catégorie minimum : n° 40 (industrielle économique) selon les normes de la CSST ou l'équivalent

Le contenu minimum d'une trousse est le suivant :

- a. un manuel de secourisme approuvé par la CSST
- b. une paire de ciseau à bandage, une pince à écharde, 12 épingles de sécurité
- c. pansements (adhésifs, compresses, gaze stérile, bandages triangulaires, pansement compressifs, diachylon)
- d. 25 tampons antiseptiques enveloppés séparément
- e. La trousse doit être située dans un endroit facile d'accès, situées le plus près possible du lieu de travail et disponible en tout temps.

Section 3 : Installations non obligatoires mais souhaitables

- Tables à pique-nique
- Bac à recyclage
- Supports à vélos
- Tables à langer

(Certaines installations sont souhaitables selon la localisation du lieu d'accueil.)