

# RÉSERVER UN ACCUEIL D'EXCEPTION AUX VISITEURS

GUIDE D'ENCADREMENT DES LIEUX D'ACCUEIL

ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES





# RÉSERVER UN ACCUEIL D'EXCEPTION AUX VISITEURS

GUIDE D'ENCADREMENT DES LIEUX D'ACCUEIL

ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Cette publication a été réalisée par la Direction de l'accueil touristique du ministère du Tourisme en collaboration avec la Direction des communications.  
Une version accessible de ce document est en ligne sur le site Québec.ca.

Pour plus d'information :

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

Téléphone : 418 643-5959

Sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-8499

Courriel : [communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca)

Site Web : [Québec.ca](http://Quebec.ca)

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-96546-6 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2023

# Table des matières

<b>1. Préambule</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Objectifs du guide d'encadrement</b> .....	<b>8</b>
2.1. Objectif général .....	8
2.2. Objectifs spécifiques .....	8
<b>3. Cadre législatif</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Agrément</b> .....	<b>10</b>
4.1. Définition .....	10
4.2. Incitatifs à l'agrément .....	10
<b>5. Obtention et renouvellement d'un agrément pour l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques</b> .....	<b>11</b>
5.1. Rôles et responsabilités des différents intervenants .....	11
5.1.1. Requérant de l'agrément .....	11
5.1.2. Association touristique régionale .....	11
5.1.3. Ministère du Tourisme .....	11
5.2. Quand faire une demande d'agrément ? .....	12
5.3. Acheminement d'une demande d'agrément .....	12
5.4. Évaluation .....	13
5.5. Révocation de l'agrément .....	13
<b>6. Critères d'agrément</b> .....	<b>14</b>
6.1. Portée de l'information .....	14
6.2. Périodes et heures minimales d'exploitation .....	14
6.3. Documentation .....	15
6.4. Installations .....	15
6.5. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite .....	16
6.6. Superficie minimale de l'aire d'accueil .....	16
6.7. Stationnement .....	16
6.8. Toilettes publiques .....	17
6.9. État du lieu .....	17
6.10. Affichage .....	17
6.11. Collecte des données statistiques auprès de la clientèle .....	17
6.12. Ressources humaines .....	18

6.13. Formation .....	18
6.13.1. Responsabilités du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques	18
6.13.2. Responsabilités de l'association touristique .....	18
6.13.3. Responsabilités du ministère du Tourisme .....	19
6.14. Processus de gestion des plaintes .....	19
<b>7. Critères d'agrément destinés aux services d'accueil hors les murs .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Comités .....</b>	<b>22</b>
8.1. Table nationale des responsables de l'accueil .....	22
8.2. Table régionale des responsables en accueil .....	22
<b>9. Tableau récapitulatif des rôles et responsabilités .....</b>	<b>23</b>

# 1. Préambule

Le ministère du Tourisme a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en mobilisant les partenaires et les acteurs de l'industrie. Il aspire ainsi à accroître la performance économique de l'ensemble des régions de manière durable et responsable.

Parmi ses fonctions stratégiques, le Ministère assume un rôle de planificateur et de dispensateur de services d'accueil et de renseignements touristiques, ce qui signifie qu'il doit, entre autres, assurer et encadrer les services à la clientèle en matière d'accueil et de renseignements touristiques pour faire vivre aux visiteurs une expérience chaleureuse.

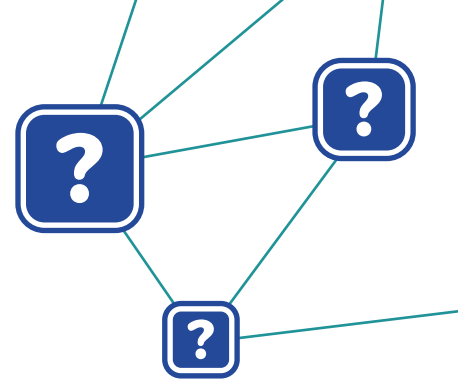
En 2001, le ministère du Tourisme implantait la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Cette politique visait à mieux encadrer le développement du réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, à bonifier et à standardiser davantage les services d'accueil et de renseignements touristiques et à en assurer une plus grande stabilité en mettant en place un processus d'agrément nécessaire à l'exploitation d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques.

L'accueil chaleureux et généreux est un choix que nous faisons pour différencier notre destination et notre marque.

À la suite des travaux de révision des critères d'agrément, la Politique devient le *Guide d'encadrement des lieux d'accueil et de renseignements touristiques*, qui énonce des balises permettant de maintenir la qualité et la stabilité du réseau des services d'accueil et de renseignements touristiques du Québec.

Cette révision a pour ambition de rehausser l'expérience offerte aux visiteurs dans les lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Nous aspirons ainsi à mieux répondre aux besoins des visiteurs, à assurer une cohérence dans l'ensemble de leur parcours, à adopter les meilleures pratiques de l'industrie et à créer de la valeur en misant sur l'innovation et la collaboration au sein du réseau.

Lorsque le visiteur rencontrera un « ? » sur son parcours, il aura la certitude que le lieu annoncé par ce pictogramme est accueillant, chaleureux et généreux. Ce guide est ainsi la pierre d'assise d'un réseau d'accueil qui se propulse pour former un centre d'excellence engagé à faire vivre une expérience visiteur mémorable.



## 2. Objectifs du guide d'encadrement

### 2.1. Objectif général

- Encadrer le réseau des services d'accueil et de renseignements touristiques afin d'en assurer la qualité et la pérennité et de rehausser de façon ambitieuse l'expérience offerte aux visiteurs

### 2.2. Objectifs spécifiques

- Définir des critères d'agrément visant le respect de standards de qualité élevés en ce qui a trait aux installations ainsi qu'aux services rendus
- Évaluer la qualité de l'offre d'accueil et de renseignements touristiques et des infrastructures
- Définir les rôles et responsabilités des différents intervenants du réseau d'accueil et de renseignements touristiques



iStock.com/buzbuzzer



## 3. Cadre législatif

Voici les articles 5.1, 5.2 et 5.3 de la Loi sur le ministère du Tourisme (chapitre M-31.2) qui encadrent l'agrément d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques.

**5.1.** 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 du ministre à l'égard des services d'informations touristiques 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 « I ».

Le ministre établit les conditions et modalités applicables pour obtenir un agrément.

**5.2.** Le ministre peut suspendre ou annuler un agrément accordé conformément à l'article 5.1 lorsque le titulaire, à l'égard des services d'informations touristiques qu'il offre, ne remplit plus les conditions applicables. Les articles 13 à 15 et 17 de la Loi sur l'hébergement touristique ([chapitre H-1.01](#)) s'appliquent à cette décision, avec les adaptations nécessaires.

**5.3.** Commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$, s'il s'agit d'une personne physique, et de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans les autres cas, quiconque contrevient à l'article 5.1.

# 4. Agrément

## 4.1. Définition

L'agrément est le processus par lequel le ministère du Tourisme autorise l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques.

Quatre (4) catégories de services d'accueil et de renseignements touristiques sont définies par les critères d'encadrement.

- **Centre Infotouriste** : Service d'accueil et de renseignements touristiques à vocation nationale, exploité par le ministère du Tourisme. On y diffuse de l'information complète sur toutes les régions touristiques du Québec.
- **Bonjour accueil – bureau d'information touristique** : Service d'accueil et de renseignements touristiques qui diffuse de l'information complète sur la région touristique et de l'information sommaire sur toutes les régions du Québec.
- **Relais d'information touristique** : 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 à 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 de façon autonome sans que le visiteur ait à recourir à des données cellulaires.
- **Services d'accueil hors les murs** : Service d'accueil et de renseignements touristiques offert par des conseillers qui se déplacent à l'extérieur des installations d'information touristique habituelles. Ce service diffuse principalement de l'information sur sa région touristique.

## 4.2. Incitatifs à l'agrément

Les services d'accueil et de renseignements touristiques agréés bénéficient de certains avantages.

En voici quelques-uns.

- **L'affichage** : Seuls les services d'accueil et de renseignements touristiques agréés peuvent utiliser les expressions et pictogrammes prescrits par la loi.
- **La promotion** : Seuls les services d'accueil et de renseignements touristiques agréés peuvent être diffusés sur le site de Bonjour Québec, dans les guides touristiques régionaux et dans tout autre outil promotionnel porté par le Ministère ou les associations touristiques.
- **La signalisation routière** : Seuls les services d'accueil et de renseignements touristiques agréés peuvent être signalisés. La signalisation routière constitue un élément stratégique pour orienter efficacement la clientèle touristique. La signalisation des services d'accueil et de renseignements touristiques est réalisée par le ministère des Transports et de la Mobilité durable ou par une municipalité, selon le cas, en vertu des normes de signalisation décrites dans le chapitre 5 du Tome V — Signalisation routière de la collection Normes — Ouvrages routiers publiée par Les Publications du Québec.

# 5. Obtention et renouvellement d'un agrément pour l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques

## 5.1. Rôles et responsabilités des différents intervenants

### 5.1.1. Requérant de l'agrément

Pour pouvoir exploiter un service d'accueil et de renseignements touristiques, le requérant doit présenter une demande au ministère du Tourisme par l'entremise de son association touristique régionale.

Il doit également satisfaire aux critères suivants.

- Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit être un organisme public ou une corporation sans but lucratif inscrit au Registraire des entreprises du Québec, qui doit pouvoir attester son statut.
- Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques ne peut exploiter une entreprise touristique.
- Il doit aussi détenir une assurance responsabilité civile couvrant le lieu d'accueil et le service d'accueil hors les murs, si applicable.

### 5.1.2. Association touristique régionale

Les associations touristiques régionales sont responsables de leur stratégie régionale d'accueil, qui comprend un plan de répartition des services d'accueil et de renseignements touristiques sur leur territoire. Cette stratégie doit être présentée annuellement au ministère du Tourisme, comme stipulé dans les ententes relatives aux mandats.

### 5.1.3. Ministère du Tourisme

Le ministère du Tourisme est responsable de l'application et du respect du *Guide d'encadrement des services d'accueil et de renseignements touristiques*. Il délivre l'agrément qui confère au gestionnaire du lieu offrant le service d'information touristique le droit d'utiliser les appellations « Information touristique » ou « Renseignements touristiques » et les pictogrammes « ? » ou « I » ainsi que la signalisation routière du ministère des Transports et de la Mobilité durable applicable au lieu qu'il exploite.

## 5.2. Quand faire une demande d'agrément ?

Il est nécessaire de faire une demande d'agrément dans les situations suivantes.

- Implantation d'un nouveau service d'accueil et de renseignements touristiques
- Déménagement d'un service d'accueil et de renseignements touristiques
- Changement du gestionnaire d'un service d'accueil et de renseignements touristiques
- Implantation d'un service d'accueil hors les murs ne relevant pas d'un service d'accueil et de renseignements touristiques détenant un agrément

Il n'est pas nécessaire de faire une demande d'agrément dans les situations suivantes.

- Changement des périodes ou des heures d'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques
- Changement d'adresse du gestionnaire d'un service d'accueil et de renseignements touristiques
- Changement du représentant du gestionnaire d'un service d'accueil et de renseignements touristiques
- Ajout d'un service d'accueil hors les murs qui relève d'un service d'accueil et de renseignements touristiques détenant un agrément

**Il est cependant nécessaire d'informer le ministère du Tourisme lorsque ces situations se présentent ou lors de tout changement lié à la gestion ou à l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques** à l'adresse courriel suivante : [accueil@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:accueil@tourisme.gouv.qc.ca).

## 5.3. Acheminement d'une demande d'agrément

1. Le requérant remplit le formulaire « Demande d'agrément » et le fait parvenir à son association touristique régionale en l'accompagnant d'une preuve d'assurance responsabilité civile couvrant le lieu d'accueil et le service d'accueil hors les murs, si applicable.
2. L'association touristique régionale rendra une décision en fonction de sa stratégie régionale d'accueil. Elle acheminera ensuite le dossier au ministère du Tourisme.
3. Le ministère du Tourisme fera l'analyse complète du dossier et rendra une décision par écrit qu'il communiquera au requérant.
4. Le ministère du Tourisme se chargera des démarches relatives à la signalisation routière avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable.
5. Le ministère du Tourisme créera une fiche dans sa base de données et diffusera l'information sur le site de Bonjour Québec.

## 5.4. Évaluation

### Évaluation d'un nouveau service d'accueil et de renseignements touristiques par le ministère du Tourisme

Les représentants du ministère du Tourisme procéderont à l'évaluation du service d'accueil et de renseignements touristiques selon les critères d'encadrement afin de s'assurer de la conformité des services et des installations. Les évaluations sont prévues lorsqu'une nouvelle demande d'agrément est présentée et lorsqu'un service d'information déjà agréé change d'adresse.

### Suivi du maintien des critères d'agrément d'un service d'accueil et de renseignements touristiques déjà agréé

Afin d'assurer le maintien des critères d'agrément, le ministère du Tourisme peut, à l'occasion, demander au gestionnaire d'un service détenant un agrément de remplir un formulaire d'auto-évaluation accompagné de photos ou de pièces justificatives prouvant que le lieu satisfait toujours aux critères relatifs aux installations.



Côte-Nord © GouvQc/Jean-François Frenette

## 5.5. Révocation de l'agrément

L'agrément peut être retiré si les critères d'agrément ne sont pas respectés et que la situation n'est pas régularisée par le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques dans les délais convenus.

# 6. Critères d'agrément

Pour être agréé, un service d'accueil et de renseignements touristiques doit répondre à certains critères.

## 6.1. Portée de l'information

Les lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART) sont l'un des premiers points de contact du visiteur avec la destination. Afin d'offrir de l'information au-delà des membres, des entreprises ou des services situés sur le territoire desservi par le LART, nous devons miser sur le décloisonnement de l'information. Les acteurs du réseau des lieux d'accueil doivent ainsi se montrer créatifs et collaboratifs afin de répondre aux attentes du visiteur, de faciliter son parcours et de contribuer à lui faire vivre une expérience mémorable. Ainsi, bien que les entités énumérées ci-dessous aient un mandat précis, la participation de l'ensemble du réseau est essentielle au maintien d'une offre d'information minimale sur les autres régions.

- Centre Infotouriste : Information complète sur l'ensemble du Québec
- Bonjour accueil – bureau d'information touristique : Information complète sur la région touristique et information sommaire\* sur toutes les régions du Québec
- Relais d'information touristique : Information sur un secteur, une municipalité ou une région
- Services d'accueil hors les murs : Information principalement sur sa région touristique.

\*Information sommaire : guide touristique, référence à un autre bureau d'information touristique, coordonnées d'attrait, de services ou de lieux d'hébergement, référence à un site Web, etc.

## 6.2. Périodes et heures minimales d'exploitation

### Centre Infotouriste et Bonjour accueil – bureau d'information touristique

#### BUREAUX ANNUELS — PÉRIODES ET HEURES MINIMALES OBLIGATOIRES



Du 24 juin au premier lundi de septembre de chaque année

- ▶ Être ouvert minimalement 6 jours / semaine
- ▶ Être ouvert minimalement 7 h / jour



Restant de l'année

- ▶ Être ouvert minimalement 4 jours / semaine
- ▶ Être ouvert minimalement 5 h / jour


#### BUREAUX SAISONNIERS — PÉRIODES ET HEURES MINIMALES OBLIGATOIRES




Du 24 juin au premier lundi de septembre de chaque année

- ▶ Être ouvert minimalement 6 jours / semaine
- ▶ Être ouvert minimalement 7 h / jour

### Relais d'information touristique

-  Accessible à l'année, tous les jours et en tout temps

### Services d'accueil hors les murs

-  Horaire d'exploitation à la discrétion du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques

## 6.3. Documentation

- Centre Infotouriste et Bonjour accueil – bureau d'information touristique : maintenir une quantité minimale de guides touristiques des régions
- Relais d'information touristique : à la discrétion du gestionnaire
- Services d'information mobile : à la discrétion du gestionnaire

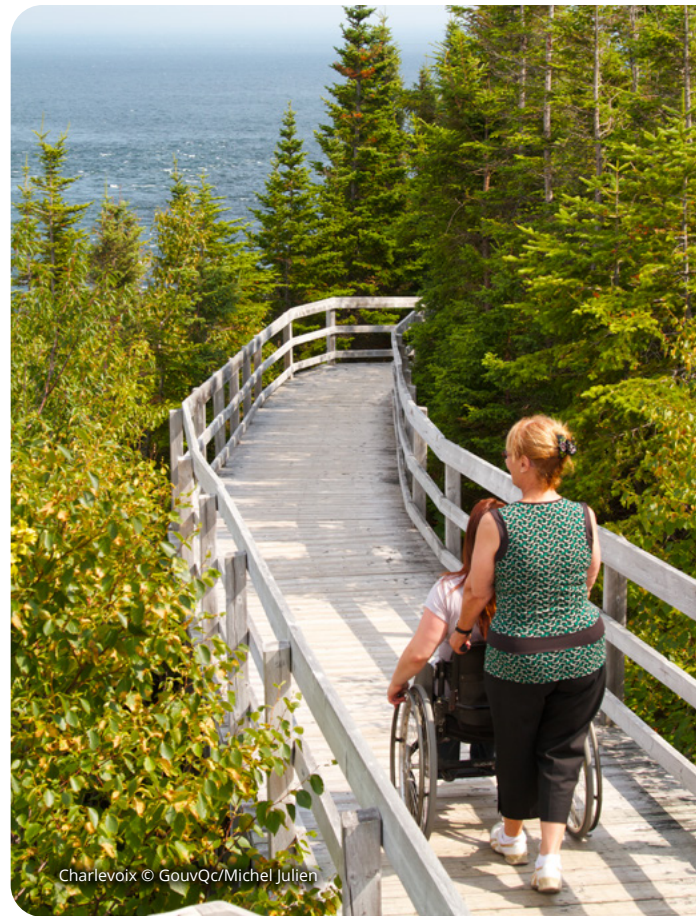
## 6.4. Installations

- Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit s'assurer que le lieu occupé par le service d'accueil satisfait aux normes énoncées dans la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1).
- Le service d'accueil et de renseignements touristiques doit être situé dans un bâtiment public. Il doit être bien identifié aux couleurs de l'organisme gestionnaire, particulièrement si ce dernier partage le lieu avec un autre commerce.
- Sous approbation de l'association touristique régionale, le service d'accueil et de renseignements touristiques peut se situer dans le même local qu'une entreprise de service comme une station-service, une boutique ou un attrait touristique, avec ou sans entrée indépendante, et doit respecter les critères d'encadrement suivants :
  - ▶ Le service d'accueil et de renseignements touristiques doit être géré par un organisme sans but lucratif.
  - ▶ Les employés doivent relever de cet organisme et non de l'entreprise commerciale où le service d'accueil et de renseignements touristiques est localisé.
  - ▶ Les employés doivent se consacrer exclusivement à l'accueil des visiteurs et à la diffusion d'information touristique.
  - ▶ À l'occasion, et afin de pallier le manque de main-d'œuvre, il est possible d'avoir recours à l'employé de l'entreprise avec qui le service d'accueil et de renseignements touristiques partage l'espace. Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit alors s'assurer de former l'employé adéquatement.
  - ▶ La superficie minimale de l'aire d'accueil de 20 m<sup>2</sup> doit être respectée pour les bureaux d'information touristique et les centres Infotouriste.
- 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 tels qu'une billetterie, la vente de documents touristiques, de produits du terroir, de souvenirs du Québec, etc.
- Une aire de repos avec un minimum de deux fauteuils ou chaises doit être à la disposition des visiteurs.

## 6.5. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Les lieux d'accueil et de renseignements touristiques doivent se conformer aux critères d'accessibilité de l'organisme Kéroul.

- L'accès au lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit pouvoir se faire de façon autonome.
- Le comptoir doit être adapté de manière à faciliter le service de la clientèle à mobilité réduite (hauteur, largeur, accessibilité).
- Des toilettes publiques adaptées doivent être accessibles sur place ou dans un rayon de 45 mètres.
- Qu'il soit intérieur ou extérieur, le stationnement doit :
  - ▶ Être bien indiqué au moyen d'un panneau de signalisation ou d'un pictogramme au sol (réf. Code de la construction du Québec);
  - ▶ Être situé à proximité de l'entrée principale, de préférence (en milieu urbain, le stationnement dans la rue ou dans des aires payantes peut être accepté).



## 6.6. Superficie minimale de l'aire d'accueil

- La superficie minimale exigée est de 20 m<sup>2</sup>. Il s'agit de la superficie à la disposition des visiteurs, généralement face au comptoir.
- Cette exigence ne concerne ni les relais d'information touristique ni les services d'accueil hors les murs.

## 6.7. Stationnement

- Un espace de stationnement (gratuit ou payant) doit être disponible sur place ou dans un rayon de 30 mètres.
- Un espace de stationnement doit être disponible à proximité de l'entrée principale pour les personnes à mobilité réduite restreinte. Voir la section 6.5 (Accessibilité aux personnes à mobilité réduite).
- Ces exigences ne concernent pas les services d'accueil hors les murs.



## 6.8. Toilettes publiques

- Des toilettes publiques doivent être accessibles sur place ou dans un rayon de 45 mètres.
- Les toilettes doivent comprendre au minimum une toilette et un lavabo.
- Elles doivent être adaptées pour les personnes à mobilité réduite. Voir la section 6.5 (Accessibilité aux personnes à mobilité réduite).
- La signalisation des toilettes doit être visible.
- Ces exigences ne concernent pas les services d'accueil hors les murs.

## 6.9. État du lieu

- Les espaces intérieurs et extérieurs du lieu d'accueil et de renseignements touristiques de même que ses équipements doivent être maintenus sécuritaires, accueillants et propres, y compris le stationnement s'il se trouve sur le site du lieu d'accueil et de renseignements touristiques.
- Les présentoirs doivent être propres et ordonnés.

## 6.10. Affichage

- Les informations suivantes doivent être visibles de l'extérieur du bâtiment :
  - ▶ les périodes d'exploitation et heures d'ouverture ;
  - ▶ une référence à un service d'information touristique (numéro de téléphone, site Internet) ;
  - ▶ un numéro à composer en cas d'urgence, par exemple :
    - 911 ou « 0 »
    - Service de police (310-4141 ou \*4141)
    - Ministère des Transports (511)
- L'affichage de la marque Bonjour Québec à l'intérieur du bureau est souhaitable.

## 6.11. Collecte des données statistiques auprès de la clientèle

- La collecte des données statistiques auprès de la clientèle doit être réalisée **obligatoirement** au moyen de l'outil de collecte de données fourni par le ministère du Tourisme.
- Les services d'accueil hors les murs doivent à tout le moins consigner le nombre d'actes de renseignements dans l'outil de collecte.
- L'association touristique régionale doit s'assurer que la collecte de données sur la clientèle est réalisée avec l'outil de collecte de données fourni par le ministère du Tourisme dans tous les services d'accueil et de renseignements touristiques de sa région.

## 6.12. Ressources humaines

- En plus d'offrir le service en français, le lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit assurer la présence d'un membre du personnel pouvant parler un anglais fonctionnel en tout temps. Au besoin, il doit veiller à ce que les employés aient accès à des applications de traduction simultanée.
- Les conseillers doivent porter un insigne ou une autre marque permettant de les identifier par leur prénom ou leur nom complet.
- Ils doivent porter une tenue convenable qui reflète la qualité du service et le respect de la clientèle.

## 6.13. Formation

### 6.13.1. Responsabilités du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques

- En collaboration avec l'association touristique régionale, le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit former les employés sur le service à la clientèle, le produit touristique, les attraits et services de la région ainsi que les procédures et normes de service.
- Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit établir un plan de formation dans lequel la connaissance du produit touristique et l'approche client doivent être abordées.
- En collaboration avec le ministère du Tourisme, il doit inscrire les conseillers en séjour du service d'accueil sur la plateforme de formation du Ministère et s'assurer que la formation sur le service par excellence (SPEX) est minimalement suivie par l'ensemble des employés qui accueillent les visiteurs.
- Il doit aussi rédiger un manuel du conseiller en séjour qui inclut les normes, les procédures et un plan d'urgence. Ces documents doivent être mis à jour et disponibles sur place.
- Le gestionnaire du lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit maintenir à jour l'information diffusée à l'égard de son bureau d'information touristique sur le site de Bonjour Québec.



### 6.13.2. Responsabilités de l'association touristique

- L'association touristique doit offrir aux gestionnaires des services d'accueil et de renseignements touristiques de la formation sur le produit touristique, les attraits et services de la région, le service à la clientèle ainsi que les procédures et normes de service.

### 6.13.3. Responsabilités du ministère du Tourisme

- Le ministère du Tourisme a pour responsabilité de diffuser sur sa plateforme de formation en ligne la formation sur le service par excellence (SPEX) de même que diverses formations inhérentes au produit touristique et à l'outil de collecte de données.
- Le ministère du Tourisme s'engage à diffuser de l'information sur le produit touristique de l'ensemble des régions du Québec sur son site promotionnel et sur l'interface utilisée par les conseillers en séjour afin de favoriser le décloisonnement de l'information.

## 6.14. Processus de gestion des plaintes

- L'association touristique régionale doit communiquer la procédure de gestion des plaintes à l'ensemble des services d'accueil et de renseignements touristiques de son territoire.
- La procédure de traitement des plaintes doit au minimum comprendre :
  - ▶ un formulaire de plainte ;
  - ▶ une procédure de suivi des plaintes.



Côte-Nord © GouvQc/Jean-François Frenette

## 7. Critères d'agrément destinés aux services d'accueil hors les murs

L'encadrement des services d'accueil hors les murs assure, entre autres, des services de qualité. Il permet également d'utiliser les appellations « Information touristique » et « Renseignement touristique » et d'apposer les pictogrammes « ? » et « I » sur l'équipement ou sur un bâtiment temporaire. En raison de leur nature, ces services ne bénéficient pas de signalisation routière.

Les règles pour l'obtention et le renouvellement d'un agrément pour l'exploitation d'un service d'accueil hors les murs sont les mêmes que celles énoncées à la section 5 (Obtention et renouvellement d'un agrément pour l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques).

Cependant, comme le service d'accueil et de renseignements touristiques n'est pas offert dans un lieu fixe, seuls certains critères d'encadrement de la section 6 (Critères d'encadrement) s'appliquent.



Les critères d'encadrement applicables aux services d'accueil hors les murs sont les suivants.

#### **7.1** Portée de l'information

- Information sur la région où le service d'accueil hors les murs est déployé.

#### **7.2** Périodes et heures minimales d'exploitation

- À la discrétion du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques

#### **7.3** Documentation

- À la discrétion du gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques

#### **7.4** Collecte des données statistiques auprès de la clientèle

- La collecte des données statistiques auprès de la clientèle doit être réalisée obligatoirement au moyen de l'outil de collecte du Ministère.
- Les services d'accueil hors les murs doivent à tout le moins consigner le nombre d'actes de renseignements dans l'outil de collecte.

#### **7.5** Ressources humaines

- Les conseillers doivent être identifiés par leur prénom ou leur nom complet.
- Ils doivent porter une tenue convenable qui reflète la qualité du service et le respect de la clientèle.

#### **7.6** Formation

- En collaboration avec l'association touristique régionale, le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit former les employés sur le service à la clientèle, le produit touristique de la région, les attraits et services ainsi que les procédures et normes de service.
- Le gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques doit établir un plan de formation dans lequel la connaissance du produit touristique et l'approche client doivent être abordées.
- Il est également de sa responsabilité de rédiger et de maintenir à jour un manuel du conseiller, incluant les normes, les procédures, et un plan d'urgence détaillant les mesures à suivre en cas de situation critique (noms et coordonnées des personnes à contacter, où se trouve les papiers d'assurance en cas d'accueil motorisé, etc.). Le gestionnaire doit s'assurer que tous les membres de l'équipe mobile prennent connaissance du manuel et puissent y avoir recours en tout temps.

#### **7.7** Processus de gestion des plaintes

- L'association touristique régionale doit communiquer la procédure de gestion des plaintes à l'ensemble des services d'accueil et de renseignements touristiques de son territoire.

# 8. Comités

## 8.1. Table nationale des responsables de l'accueil

Le ministère du Tourisme préside cette table et agit comme secrétaire. Elle est constituée des responsables de l'accueil du Ministère et des associations touristiques régionales.




La table nationale des responsables de l'accueil a pour mandat de rassembler les acteurs du réseau afin de favoriser l'innovation et la collaboration entre ces derniers. Grâce à cette tribune d'échange, les membres peuvent discuter et échanger sur divers sujets propres à l'accueil, notamment les pratiques mises en place dans les régions, les problématiques rencontrées et les occasions à saisir, ceci dans le but d'assurer la cohésion du réseau d'accueil québécois. Cette tribune s'appuie sur le développement et la mise en commun de formations et d'outils performants de même que la valorisation des données permettant à la fois d'évaluer le rendement du réseau et le comportement du visiteur. Elle assure la cohérence des stratégies d'accueil régionales et leur conformité au plan d'action Bonjour accueil du Ministère. Grâce à la synergie et à la complémentarité qu'elle stimule, elle contribue à rehausser les services d'accueil et à faire vivre aux visiteurs une expérience mémorable dans tous les lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

## 8.2. Table régionale des responsables en accueil

Cette table est organisée et présidée par l'association touristique régionale (ATR). Elle réunit principalement le responsable en accueil de l'ATR et les gestionnaires des services d'accueil et de renseignements touristiques sur son territoire.

Ce comité a pour mandat de discuter et d'échanger sur divers sujets propres à la région, à l'accueil et à la communication des bonnes pratiques. C'est lors de ces rencontres que le responsable de l'accueil de l'ATR transmet aux gestionnaires de sa région les informations discutées lors des rencontres de la table des responsables de l'accueil. C'est aussi l'occasion pour l'ATR de prendre le pouls des enjeux vécus par les gestionnaires de son territoire et de recenser les bons coups qui seront communiqués à la table des responsables en accueil.

## 9. Tableau récapitulatif des rôles et responsabilités

 <b>Ministère du Tourisme</b>	 <b>Association touristique régionale</b>	 <b>Gestionnaire du service d'accueil et de renseignements touristiques</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Planifier et gérer le réseau d'accueil à vocation nationale, dont les centres Infotouriste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réaliser la stratégie régionale d'accueil comprenant notamment un plan de répartition du réseau d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Faire la demande d'agrément lorsque nécessaire et l'envoyer à son association touristique régionale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assurer le respect des critères d'encadrement et effectuer l'évaluation des services d'accueil et de renseignements touristiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En fonction de sa stratégie régionale d'accueil et du respect des critères d'encadrement, rendre une décision sur une demande d'agrément et faire suivre le dossier au ministère du Tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Remplir le formulaire d'évaluation du service d'accueil et de renseignements touristiques dans les délais prescrits par le ministère du Tourisme</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procéder à l'émission de l'agrément et assurer le maintien des critères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assurer le respect des critères d'encadrement sur son territoire</li> <li>▶ Aviser le ministère du Tourisme de tout changement lié à la gestion ou à l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Respecter les critères d'agrément des services d'accueil et de renseignements touristiques</li> <li>▶ Aviser l'ATR de tout changement lié à la gestion ou à l'exploitation d'un service d'accueil et de renseignements touristiques</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Présider la table des responsables en accueil et y agir comme secrétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participer à la table nationale des responsables en accueil</li> <li>▶ Présider et organiser la table régionale des responsables en accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participer à la table régionale de concertation</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Permettre aux gestionnaires et aux conseillers en séjour d'accéder à une plateforme de formation sur les services d'accueil et de renseignements touristiques afin qu'ils puissent se former sur le service par excellence (SPEX) et le produit touristique</li> <li>▶ Diffuser les formations sur l'outil de collecte de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Soutenir les gestionnaires des services d'accueil et de renseignements touristiques en matière de formation sur le service à la clientèle, le produit touristique de la région, les attraits et services ainsi que les procédures et normes de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Établir un plan de formation dans lequel la connaissance du produit touristique et l'approche client doivent être abordées.</li> <li>▶ Inscrire les conseillers en séjour à la plateforme de formation du Ministère et s'assurer que la formation sur le service par excellence (SPEX) est minimalement suivie par l'ensemble des employés qui accueillent les visiteurs.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Offrir un outil de collecte de données statistiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ S'assurer que les statistiques sur la clientèle sont réalisées avec l'outil de collecte de données fourni par le ministère du Tourisme dans tous les services d'accueil et de renseignements touristiques de sa région.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utiliser obligatoirement l'outil de collecte de données fourni par le ministère du Tourisme pour la saisie des données statistiques sur la clientèle qui visite le lieu d'accueil touristique.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diffuser de l'information sur le produit touristique de l'ensemble des régions du Québec sur son site BonjourQuébec.com et sur l'interface utilisée par les conseillers en séjour afin de favoriser le décroisement de l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ S'assurer de la mise à jour des informations relatives aux lieux d'accueil sur son site web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le gestionnaire du lieu d'accueil et de renseignements touristiques doit maintenir à jour l'information diffusée à l'égard de son bureau d'information touristique sur le site de Bonjour Québec</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Effectuer un suivi auprès du ministère des Transports et de la Mobilité durable quant à la signalisation des services d'accueil et de renseignements touristiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informer le MTO de tout changement ayant une incidence sur la signalisation routière d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques (ouverture, fermeture ou déménagement d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informer l'ATR de tout changement ayant une incidence sur la signalisation routière d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques (ouverture, fermeture ou déménagement d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques).</li> </ul>

