

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

**GRILLE D'ÉVALUATION**  
DES CRITÈRES D'AGRÈMENT

**Direction de l'accueil touristique  
Ministère du Tourisme**

**AVRIL 2002**

**RÉVISÉ NOVEMBRE 2008**

## CRITÈRES D'AGRÈMENT DES LIEUX D'ACCUEIL PAR CATÉGORIE

CRITÈRES D'AGRÈMENT	CENTRES INFOTOURISTE	BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE	BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE	RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE
<b>1- Vérification de l'admissibilité par l'ATR</b>				
1-1 Exploitation par un organisme public ou une corporation à but non lucratif, à des fins publiques, collectives et non lucratives	Oui	Oui	Oui	Oui
1-2 Lieu retenu dans la stratégie régionale coordonnée par l'ATR	Oui	Oui	Oui	Oui
1-3 Plan d'affaires démontrant la capacité de financement et de gestion pour les deux prochaines années.	Oui	Oui	Oui	Oui
1-4 Ouverture d'un dossier de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage au ministère du Tourisme	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>2- Évaluation du lieu d'accueil</b>				
<b>2-1 Information touristique</b>				
2-1-1 Diffusion des guides touristiques officiels des ATR dans les régions désignées pour le lieu d'accueil.	Toutes les régions du Québec	Toutes les régions du Québec	La région touristique du lieu d'accueil	----
2-1-2 Banque d'information permanente et mise à jour des produits touristiques	Ensemble du Québec	Région touristique du lieu d'accueil / régions limitrophes / Mtl et Qc	Entité territoriale désignée / Région touristique (optionnel)	Entité territoriale désignée (au moyen de cartes et de supports écrits d'information)
2-1-3 Banque d'information sur les renseignements usuels aux clientèles	Oui	Oui	Oui	----
2-1-4 Manuel de normes et procédures et d'accueil des préposés	Oui	Oui	Oui	----
2-1-5 Programme de formation des préposés avant l'entrée en fonction	Oui	Oui	Oui	----
2-1-6 Environnement de travail et d'accueil (localisation, aménagement, etc.)	Oui	Oui	Oui	Oui

CRITÈRES D'AGRÈMENT	CENTRES INFOTOURISTE	BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE	BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE	RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE
<b>2-2 Exploitation</b>				
2-2-1 Accès et service d'information gratuits	Oui	Oui	Oui	Oui
2-2-2 Période minimale annuelle continue d'exploitation	120 jours	75 jours	70 jours	6 mois/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 – haute saison : 1 <sup>er</sup> juillet au 15 août)	9h/jour (1-7 au 15-8)  B.S. : 8h/jr	9h/jour (1-7 au 15-8)  B.S. : 8h/jr	7h/jour (1-7 au 15-8)  B.S. : 6h/jr	24h/jour
2-2-4 Affichage extérieur bien en vue des heures et de la période d'ouverture	Oui	Oui	Oui	----
2-2-5 Formulaire de dépôt des plaintes	Oui	Oui	Oui	----
2-2-6 Collecte et transmission des statistiques aux ATR	Oui	Oui	Oui	----
2-2-7 Accès à une boîte vocale ou à un répondeur durant les heures de fermeture pendant la période d'exploitation	Oui	Oui	Oui	----
<b>2-3 Installations</b>				
2-3-1 Comptoir (aire) d'information, bien indiqué et distinct de toute activité commerciale exploitée par un organisme à but lucratif.	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-2 État visuel du lieu d'accueil et de ses équipements ( <i>absence de taches, pourriture, rouille, graffitis, éclaboussures</i> )	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-3 État des présentoirs pour brochures à la disposition des visiteurs	Oui	Oui	Oui	----
2-3-4 Accès à un espace de stationnement ( <i>sur place ou dans un rayon de 30 mètres</i> )	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-5 État visuel de l'entrée principale, de la voie d'accès* et du stationnement. ( <i>*voie d'accès routière et piétonne ; absence de bosses, de trous, de déchets et de boue</i> )	Oui	Oui	Oui	Oui

CRITÈRES D'AGRÈMENT	CENTRES INFOTOURISTE	BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE	BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE	RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE
<p>2-3-6 <b>Aboli</b> (Présence d'éclairage de l'entrée principale, de la voie d'accès, du stationnement et du lieu d'accueil durant les heures d'exploitation.) <i>Les membres du comité provincial conviennent que le gestionnaire s'engage à respecter le Code du bâtiment à cet égard.</i></p>	---	---	---	---
2-3-7 Présence de poubelles	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-8 Présence de cendriers à l'extérieur du lieu d'accueil	Oui	Oui	Oui	----
<p>2-3-9 <b>Superficie minimale des aires d'accueil</b> (à la disposition des visiteurs pour l'information touristique, généralement face au comptoir principal, à l'abri des intempéries) (Pour un RIT; superficie d'accueil permettant à 4 personnes de consulter l'information.)</p>	30 m <sup>2</sup> (320 pi <sup>2</sup> )	25m <sup>2</sup> (270 pi <sup>2</sup> )	20m <sup>2</sup> (215pi <sup>2</sup> )	Superficie minimale du toit recommandée : 6m <sup>2</sup> (64 pi <sup>2</sup> )
2-3-10 Sièges disponibles (minimum 2)	Oui	Oui	Oui	----
2-3-11 État visuel de l'intérieur du lieu d'accueil	Oui	Oui	Oui	Oui (si dans centre commercial)
2-3-12 Accès public à un téléphone (sur place ou dans un rayon de 30 mètres)	Oui	Oui	Oui	Souhaitable
2-3-13 Accès bien indiqué à des salles de toilettes publiques (sur place ou dans un rayon de 30 mètres)	Oui	Oui	Oui	Souhaitable
2-3-14 État visuel des salles de toilettes publiques	Oui	Oui	Oui	----
<b>2-4 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite</b>				
2-4-1 <b>Accès au lieu d'accueil de façon autonome</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
2-4-2 <b>Stationnement réservé et bien indiqué</b> (en milieu urbain, peut être accepté si dans la rue ou dans les aires payantes)	Oui	Oui	Oui	Oui
2-4-3 <b>Salle de toilettes publiques adaptée et équipée</b>	Oui	Oui	Oui	----

CRITÈRES D'AGRÈMENT	CENTRES INFOTOURISTE	BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE	BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE	RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE
<b>2-5 Affichage</b>				
2-5-1 Affichage extérieur du numéro de téléphone sans frais de Bonjour Québec, 1 877-bonjour (266-5687)	Oui	Oui	Oui	<b>Oui</b>
2-5-2 Affichage extérieur d'un numéro d'urgence	Oui	Oui	Oui	Oui
2-5-3 Affichage d'une déclaration de qualité de service	Oui	Oui	Oui	----
2-5-4 <b>Indication sur une carte des autres lieux d'information touristique de la région</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>2-6 Ressources humaines et formation</b>				
2-6-1 Préposé bilingue en permanence	Oui	Oui	Oui	----
2-6-2 Disposer d'un plan de mesures d'urgence ( <i>Secourisme</i> )	Oui	Oui	Oui	----
2-6-3 Identification du personnel	Oui	Oui	Oui	----
2-6-4 Tenue vestimentaire	Oui	Oui	Oui	----
<b>2-7 Mesures de sécurité</b>				
2-7-1 Pictogramme de lieu sans fumée	Oui	Oui	Oui	----
2-7-2 Équipements de sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui (éclairage)
2-7-3 Trousse de premiers soins	Oui	Oui	Oui	---
<b>3 – Installations non obligatoires mais souhaitables</b>				
- Tables à pique-nique	----	----	----	----
- Bac à recyclage	----	----	----	----
- Supports à vélos	----	----	----	----
- Tables à langer	----	----	----	----