

ANNEXE 4

Charte de qualité d'une route touristique

L'adoption d'une charte de qualité est un élément facultatif du plan de gestion et de mise en valeur de la route touristique décrit à la section 7 du document *Programme de signalisation touristique. Routes touristiques*. L'objectif de celui-ci est de guider le promoteur d'une route touristique qui désire mettre de l'avant l'implantation d'une telle charte.

Qu'est-ce qu'une charte de qualité appliquée à une route touristique?

Une charte de qualité est un court texte qui résume les engagements concrets en matière de qualité auxquels adhèrent les entreprises faisant partie d'une route touristique¹.

Objectifs possibles d'une charte de qualité

- Assurer aux visiteurs la qualité et la cohérence des prestations touristiques offertes tout le long de la route;
- Permettre aux entreprises de s'autoévaluer et de s'améliorer;
- Renforcer la notoriété de la route touristique et se distinguer par rapport à la concurrence;
- Susciter, chez les entreprises, un sentiment d'appartenance à la route.

Les engagements inscrits dans une charte de qualité peuvent être communs à tous les membres de la route ou spécifiques aux différents types d'entreprises touristiques qui la composent. De plus, les engagements peuvent porter sur divers volets tels que les services à la clientèle, l'aménagement des sites, la sécurité du public, la connaissance et la promotion de la route, le contrôle de la qualité ou tout autre élément pertinent. Précisons que les éléments énumérés ci-dessous dans chacun des volets ne sont donnés qu'à titre d'exemple.

1. Services à la clientèle

- Détermination d'heures et de la période d'ouverture minimales (clairement affichées et idéalement communes à tous les membres de la route);
- Qualité du service à la clientèle (ex. : un rendez-vous pour une visite qui a été confirmé avec la clientèle doit être assuré);
- Mise en place d'outils de mesure de satisfaction de la clientèle;
- Prestation de services et offre de documentation en anglais conformes à la Charte de la langue française.

2. Aménagement des sites

¹ Centre local de développement de l'Érable, *Charte de qualité touristique de la MRC de l'Érable*, 2010, [En ligne], [http://www.erable.ca/sites/all/files/Charte%20de%20qualité%20touristique%20CLD%20de%20l'Érable%202010_0_0.pdf] (consulté le 31 janvier 2025); Office du développement agricole et rural de Corse, *Charte de qualité de la Route des sens authentiques*, Corse, France, [En ligne], [<http://www.gustidicorsica.com/fr/21/la-charte-de-qualite.html>] (consulté le 31 janvier 2025).

- Dimension du stationnement correspondant à la capacité d'accueil;
- Présence de bornes de recharge pour voitures électriques;
- Disponibilité de supports à vélo;
- Qualité de l'aménagement des accès au site et des espaces d'accueil;
- Propreté et entretien des lieux (ex. : abords fleuris);
- Présence d'installations sanitaires pour le public;
- Accessibilité des sites pour la clientèle à mobilité réduite.

3. Sécurité du public

- Respect des lois et règlements nécessaires aux activités pratiquées par l'entreprise;
- Présence d'un minimum d'équipements et de mesures de sécurité;
- Couverture minimale d'assurance de responsabilité civile;
- Plan de visite pour les espaces de production respectant les normes de salubrité.

4. Connaissance et promotion de la route

- Connaissance de la route, de son histoire et de sa géographie, de ses attraits et activités touristiques, des services d'hébergement et de restauration ainsi que de ses infrastructures d'accueil;
- Membre de l'ATR;
- Intégration du logo de la route dans le matériel promotionnel;
- Diffusion des outils promotionnels de la route (disposer d'un espace réservé à cette fin);
- Visibilité des entreprises par la signalisation touristique et affichage adéquat;
- Référencement systématique des visiteurs vers les autres attraits, produits et services, lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

5. Statistiques de fréquentation

- Système de collecte de données sur la clientèle et transmission périodique de celles-ci au promoteur de la route.

6. Contrôle de la qualité

- Autocontrôle par les entreprises au moyen d'une grille d'auto-évaluation;
- Audits de qualité périodiques par un organisme indépendant.