

Politique relative aux lieux d'accueil
et de renseignements touristiques

**Démarche proposée de traitement
des plaintes dans les bureaux
d'information touristique (BIT)
et dans les bureaux d'accueil
touristique (BAT)**

POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Démarche proposée de traitement des plaintes dans les bureaux d'information touristique (BIT) et dans les bureaux d'accueil touristique (BAT) *

La clientèle touristique touche lors de ses voyages à 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.

À l'intention du préposé qui reçoit une plainte

Le préposé aux renseignements :

- complète le « Formulaire de plainte ». La plainte est habituellement déposée en personne au lieu d'accueil. Quelquefois, une plainte peut aussi entrer par téléphone, par lettre ou courriel;
- demande au plaignant de lire la «Description des faits/de la situation» et de signer le formulaire à la section prévue à cet effet;
- transmet la plainte dans les meilleurs délais à la personne désignée pour le traitement des plaintes ou, le cas échéant, à son supérieur;
- remet au client le formulaire et l'adresse de l'organisme qui prendra en charge le traitement de la plainte, *uniquement si le plaignant tient à formuler et/ou à expédier lui-même sa plainte.*

A l'intention de la personne désignée pour le traitement des plaintes

Principes de base du traitement

- la plainte est dirigée vers les organismes concernés pour son traitement : analyse du cas, actions à prendre, suivi auprès du plaignant;
- le plaignant reçoit toujours une réponse écrite à sa plainte;
- la vie privée et l'identité du plaignant sont protégées;

- la diffusion de la plainte à l'extérieur du lieu d'accueil demeure restreinte afin d'éviter de nuire à la réputation d'un intervenant et pour respecter la loi sur la protection des renseignements personnels;
- le traitement est basé sur la responsabilisation du personnel de chacun des lieux d'accueil en regard de la qualité du service à la clientèle visée par la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Principales catégories de plaintes

- plaintes concernant les activités gérées par le lieu d'accueil lui-même;
- plaintes concernant les activités et les services sous la juridiction d'un organisme public, parapublic ou associatif (MTO, MAPAQ, OPC, ATR et autres);
- plaintes concernant les activités et les services de fournisseurs privés. Elles concernent généralement la rigueur professionnelle et l'éthique, par exemple : le non-respect d'une réservation, des horaires, du prix donné par téléphone, une insatisfaction pour l'accueil ou les services rendus, et autres.

Principales modalités de traitement

1. Plaintes concernant le lieu d'accueil

- analyse de la plainte;
- envoi d'une réponse au plaignant dans laquelle sont exposées les raisons qui justifient telle décision ou telle directive. Dans le cas d'un service déficient, des excuses sont présentées;
- transmission d'une copie du dossier à l'organisme gestionnaire du lieu d'accueil (CLD, Chambre de commerce, municipalité et autres);
- prise d'action pour corriger la situation.

2. Plaintes dont l'objet relève de la compétence d'un organisme public, parapublic ou associatif

- envoi d'une réponse au plaignant dans laquelle sont exprimés des regrets et dans laquelle on informe le client de la transmission de sa plainte à l'organisme concerné. *Il faut éviter de présumer des résultats de l'intervention;*
- transmission de la plainte aux organismes concernés pour le traitement de la plainte si le plaignant y a consenti sur le formulaire **.

3. Plaintes dont l'objet relève principalement du secteur privé

- envoi d'une réponse au plaignant dans laquelle sont exprimés des regrets et dans laquelle on informe le client de la transmission de sa plainte au fournisseur de service en cause, souvent une entreprise commerciale. *Il faut éviter de présumer des résultats de l'intervention;*
- transmission de la plainte à l'intervenant concerné pour le traitement de la plainte si le plaignant y a consenti sur le formulaire.

L'organisme gestionnaire du lieu d'accueil doit tenir un registre de toutes les plaintes formulées, dans un même endroit, pour en faciliter la consultation et l'analyse.

***Certains éléments s'appliquent aussi au traitement des plaintes relatives aux relais d'information touristique (RIT)**

****Références**

Les produits et services consommés par la clientèle touristique sont multiples et doivent être à la hauteur de ses attentes, soit son entière satisfaction.

Il existe alors de nombreux organismes publics, parapublics, associatifs, etc. pouvant intervenir dans un dossier de plainte et d'amélioration d'un service. Voir en annexe (**Références utiles**) une liste non exhaustive d'organismes pouvant être concernés dans le traitement d'une plainte. Communication Québec (Services gouvernementaux www.services.gouv.qc.ca) de la région peut aussi aider à guider la personne désignée pour le traitement des plaintes dans la recherche de l'organisme le plus apte à intervenir dans le secteur d'activité en cause.

Il est en effet important de bien identifier l'organisme qui pourra intervenir, afin d'éviter que la plainte ne se retrouve en de mauvais endroits et que son traitement en soit inutilement retardé.

NB : Il est essentiel de toujours faire preuve de discrétion dans le traitement des plaintes et de respecter la volonté des plaignants qui désirent taire leur identité.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels :

www.assnat.qc.ca/fra/publications/projets-loi/publics/00-f122.htm

RÉFÉRENCES UTILES

(Annexe)

Sécurité dans les édifices publics **Régie du bâtiment**

Québec	Téléphone : (418)643-7150	Courriel : quebec@rbq.gouv.qc.ca
Mtl (secteur nord)	Téléphone : (450)680-6380	Courriel : laval@rbq.gouv.qc.ca
Mtl (secteur sud)	Téléphone : (450)928-7603	Courriel : longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Publicité surfaite **Office de la protection du consommateur**

Québec	Téléphone : 1-888-672-2556	Site web : www.opc.gouv.qc.ca
Mtl	Téléphone : 1-888-672-2556	

Qualité des eaux de baignade **Ministère du Développement durable, Environnement et Parcs**

Québec	Téléphone: (418) 644-8844	Courriel: info@mddep.gouv.qc.ca
Mtl	Téléphone: (514) 873-3636	Courriel : info@mddeptp.gouv.qc.ca
Bureau des plaintes	Téléphone: (418) 521-3830 ou 1-800-561-1616	Courriel : info@mddep.gouv.qc.ca

Classification hôtelière **Corporation de l'industrie touristique du Québec**

Mtl	Téléphone : (514) 499-0550	Courriel : info@citq.qc.ca
-----	----------------------------	---

Exploitation sans autorisation **Ministère du Tourisme** Panonceau d'hébergement altéré

DQPST à Québec	Téléphone : (418) 643-2230	Courriel : dqpst@tourisme.gouv.qc.ca
----------------	----------------------------	---

Hygiène dans les restaurants **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation**

Québec	Téléphone : (418)643-1632	Courriel : info@agr.gouv.qc.ca
Mtl	Téléphone : (450)589-5781	1-888-222-6272 (MAPA)

Signalisation routière **Ministère des Transports**

Centre d'appel	Téléphone : (514)873-2605 Télécopieur : (514)864-9939	Courriel : jybriere@mtq.gouv.qc.ca
----------------	--	---