

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Adoptée le 28 novembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

1	PRÉAMBULE	3
2	SITUATION ET PROBLÉMATIQUE	5
2.1	LE RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES AUJOURD'HUI	5
2.2	PROBLÉMATIQUE.....	6
3	LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	9
3.1	AMÉLIORER LES SERVICES DU RÉSEAU D'ACCUEIL	9
3.2	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES PAR UNE FORMATION ACCRUE	10
3.3	ACCROÎTRE LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES LIEUX D'ACCUEIL.....	10
3.4	FAVORISER L'UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES FINANCIÈRES PUBLIQUES INVESTIES.....	11
3.5	FAIRE JOUER AUX PARCS ROUTIERS UN RÔLE PLUS IMPORTANT DANS L'ACCUEIL TOURISTIQUE.....	11
4	LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES.....	13
5	LES GRANDES ÉTAPES D'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES.....	16
5.1	ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI ET MESURE TRANSITOIRE.....	16
5.2	CRÉATION DU COMITÉ NATIONAL DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	16
5.3	ÉLABORATION DES STRATÉGIES RÉGIONALES D'ACCUEIL	17
5.4	MISE EN PLACE DU PROGRAMME D'AGRÈMENT	18
5.5	MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE FINANCEMENT SOUTENANT LA POLITIQUE.....	22
5.6	SOUTIEN À L'EMPLOI ET À LA FORMATION DU PERSONNEL.....	22
5.7	HARMONISATION DE LA SIGNALISATION ROUTIÈRE AVEC LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL	23
5.8	PRÉPARATION D'UNE TROUSSE DE SOUTIEN DESTINÉE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	23

5.9	PROMOTION DE LA POLITIQUE ET DES LIEUX AGRÉÉS.....	24
6	LE FINANCEMENT DE LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES.....	25
7	LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS.....	28
7.1	TOURISME QUÉBEC.....	28
7.2	LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES.....	29
7.3	LES ORGANISMES DE REGROUPEMENT DE GESTIONNAIRES DES LIEUX D'ACCUEIL.....	30
7.4	LES ORGANISMES GESTIONNAIRES DES LIEUX D'ACCUEIL.....	30
8	LE SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	32
9	ÉCHÉANCIER SOMMAIRE DE MISE EN PLACE.....	33

1 PRÉAMBULE

Considérant que la mission de Tourisme Québec consiste à favoriser l'essor de l'industrie touristique du Québec;

Considérant que la politique de développement touristique du Québec, *Pour donner au monde le goût du Québec*, propose de soutenir l'accueil touristique notamment dans les orientations et axes d'intervention suivantes : poursuivre le virage-client; accentuer et mettre en valeur la qualité des produits et des services touristiques et consolider le financement de l'industrie touristique;

Considérant que le réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques constitue un pivot essentiel dans le cadre du virage-client proposé;

Considérant que la satisfaction et la réponse aux attentes du client touristique rejoint directement les objectifs de la stratégie de marketing touristique 2000-2005;

Considérant que les efforts visant à satisfaire les besoins et les attentes du client touristique vont de pair avec les objectifs de la stratégie de marketing touristique 2000-2005;

Considérant que le plan stratégique 2001-2004 de Tourisme Québec va dans le même sens que le virage-client, notamment en accentuant et en mettant en valeur la qualité des produits et services touristiques et en favorisant une meilleure connaissance de la clientèle et que ce plan favorise aussi l'intégration des nouvelles technologies de l'information et des communications pour mieux desservir la clientèle touristique;

Considérant l'appui du Forum permanent de l'industrie touristique à l'initiative de Tourisme Québec de rationaliser davantage le réseau d'accueil et de renseignements touristiques et d'y améliorer la qualité des services dispensés à la clientèle;

Considérant la volonté exprimée et les propositions faites par le comité des partenaires formé des Associations touristiques régionales associées du Québec, de la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme, de l'Association des centres locaux de développement du Québec et de la Chambre de commerce du Québec auxquelles s'est associé Tourisme Québec pour élaborer les assises de cette politique;

Considérant que le Québec a la volonté de s'afficher comme une destination touristique concurrentielle et qu'il est en mesure d'offrir toutes ses régions à ses visiteurs;

Considérant la nécessité pour le Québec de se doter d'un réseau complet de lieux d'accueil, bien identifiés et reconnus pour la qualité de son personnel et de ses services à la clientèle touristique;

Considérant qu'il n'existe plus d'obligation légale de détenir un permis pour exploiter un lieu d'information touristique et de s'afficher à cet effet, à partir du 1^{er} décembre 2001;

Considérant que la volonté d'améliorer les lieux d'accueil et de renseignements touristiques rejoint et complète les efforts de l'industrie touristique pour rehausser la qualité de l'accueil et des services dans plusieurs autres secteurs comme l'hébergement touristique, les transports, les agences de voyage, etc.;

Tourisme Québec adopte officiellement la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

2 SITUATION ET PROBLÉMATIQUE

2.1 LE RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES AUJOURD'HUI

Le Québec compte 304 bureaux d'information touristique (BIT) en 2001. Il en comptait 306 en 2000, 293 en 1999 et 197 en 1993, incluant les sept centres Infotouriste®¹ de Tourisme Québec. C'est donc une augmentation de 54 % en 8 ans. Selon les relevés effectués en 1999, ces bureaux étaient gérés par les organismes suivants : Tourisme Québec (7 centres Infotouriste®), les associations touristiques régionales (20 BIT), les corporations municipales (71 BIT), les centres locaux de développement (52 BIT), les chambres de commerce (44 BIT), les offices de tourisme (42 BIT), les corporations de développement économique (8 BIT) et d'autres organismes sans but lucratif (49 BIT).

Dans l'ensemble, les bureaux d'information touristique remplissent tous le même rôle, celui de dispenser un service gratuit de renseignements aux visiteurs. Toutefois, la nature des services, leur portée territoriale et la disponibilité de l'information documentaire peuvent varier de façon importante d'un établissement à l'autre. Essentiellement, Tourisme Québec exploite les bureaux à vocation nationale et les associations touristiques régionales gèrent les bureaux à vocation régionale, tandis que les autres organismes dispensent le plus souvent de l'information à portée locale.

Le coût d'exploitation de l'ensemble du réseau non-gouvernemental a été estimé à 15,1 M \$ en 2000, soit 11,2 M \$ (74 %) pour les 112 bureaux ouverts toute l'année et 3,9 M \$ (26 %) pour les 187 bureaux saisonniers. Dans la plupart des cas, les organismes gestionnaires défraient eux-mêmes les dépenses liées au fonctionnement de leur bureau d'information, moins une part relativement importante de soutien financier, surtout pour l'emploi. Le programme Placement carrière-été de Développement des ressources humaines Canada est celui qui intervient le plus souvent pour aider les organismes.

¹ L'appellation centre **Infotouriste®** est une marque déposée et réservée à l'usage de Tourisme Québec.

2.2 PROBLÉMATIQUE

Une étude récente réalisée en concertation avec Tourisme Québec, les Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ), la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme du Québec (FQOLT), l'Association des centres locaux de développement du Québec (ACLDQ) et la Chambre de commerce du Québec (CCQ) a mis en évidence la problématique.

➤ ***La qualité des services à la clientèle fait souvent défaut.***

Sans généraliser les problèmes, nous observons...

- des périodes et horaires d'ouverture trop restreints durant la saison touristique;
- du personnel mal préparé par manque de formation;
- des installations d'accueil inadéquates, par exemple, pour recevoir les personnes à mobilité physique restreinte;
- des outils de travail déficients, dont les banques de données et les réserves de brochures pour alimenter les points de distribution;
- des bureaux qui fonctionnent peu en complémentarité ou en réseau;
- une situation géographique des bureaux qui n'est pas toujours optimale en fonction, par exemple, de leur vocation régionale ou interrégionale, de leur accessibilité, de leur ouverture en permanence ou de façon saisonnière;
- des haltes routières qui devraient être davantage intégrées au réseau d'accueil.

Ainsi, le touriste risque trop souvent de recevoir un service de qualité médiocre et même parfois de se heurter à des portes fermées.

➤ ***La multiplication des bureaux d'information se poursuit.***

La multiplication des bureaux menace la qualité des services à la clientèle. En effet, l'établissement de beaucoup de bureaux semble trop souvent être motivé surtout par la création d'emplois d'été et la promotion des seuls services de la localité. De plus, l'obligation de détenir un permis d'exploitation d'un bureau n'est plus requise depuis le 1^{er} décembre 2001 à la suite de

la modification de la Loi sur les établissements touristiques. Même si l'obtention de ce permis a toujours été facile, le fait qu'il ne soit plus requis risque de faire croître encore davantage le nombre de bureaux en l'absence de tout encadrement réglementaire.

L'article 32 de la Loi réserve cependant l'usage des pictogrammes et des mentions « Information touristique » ou « Renseignements touristiques » aux seules personnes autorisées par le ministre responsable du Tourisme ou par toute autre personne désignée par lui. Dans ce contexte, la mise en place d'un programme attestant de la qualité des services dispensés par les lieux d'accueil et de renseignements touristiques devient nécessaire dans les meilleurs délais.

➤ ***La pression sur le financement public augmente.***

Les fonds publics, de provenance locale, régionale ou nationale, soutiennent environ 70 % des dépenses d'exploitation des bureaux d'information touristique non-gouvernementaux. Par exemple, une grande partie du financement provient directement des municipalités (27 % en 2000) et de subventions d'organismes régionaux autres que les ATR (11 % provenant des CLD, CRD, MRC, etc.). D'autre part, les gouvernements supérieurs contribuent à 35 % des coûts d'exploitation, dont 29 % proviennent de Développement des ressources humaines Canada. Les contribuables sont donc fortement sollicités à plus d'un niveau.

Sous un angle différent, le milieu local et régional, par les diverses contributions des ATR, municipalités, CLD, CRD, MRC, commanditaires, etc., est aussi fortement sollicité. Il contribue généralement pour 60 % à 70 % des dépenses des bureaux d'information touristique.

Ainsi, avec la multiplication des bureaux d'information, le risque de saupoudrage de l'argent provenant d'organismes publics paraît bien réel. Cette dispersion pourrait alors empêcher certains bureaux d'offrir une prestation durable et du niveau de qualité auquel le public est en droit de s'attendre. En outre, la multiplication des lieux d'accueil et de renseignements touristiques crée une pression de plus en plus forte sur la production et sur la disponibilité de la documentation touristique, surtout régionale et locale. Et puisque le nombre de brochures augmente sans cesse, les entreprises touristiques sont aussi sursollicitées pour y acheter de l'espace publicitaire.

Il n'existe à l'heure actuelle aucun programme spécifique de financement destiné aux bureaux d'information touristique. L'aide gouvernementale provient plutôt de quelques sources comme

Développement des ressources humaines Canada, Développement économique Canada, Emploi-Québec, Placement étudiant du Québec et le ministère des Régions. Ces organismes oeuvrent souvent sans concertation et ne satisfont généralement pas tous les besoins exprimés.

Après avoir soutenu la mise en place des maisons régionales du tourisme, Tourisme Québec n'offre plus d'aide spécifique aux bureaux d'information touristique, afin de ne pas contribuer davantage à leur multiplication .

➤ ***La nécessité d'une politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques***

La situation actuelle met en évidence le besoin d'une rationalisation du réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, surtout pour arriver à ce qu'ils soient mieux distribués régionalement. Elle démontre aussi la nécessité de mieux identifier l'étendue régionale des services offerts, de rehausser la qualité des services donnés dans les bureaux, d'harmoniser les actions des organismes d'aide financière, de rendre plus complémentaire les composantes du réseau et, enfin, de mieux utiliser les ressources disponibles pour le réseau. Une réduction du nombre de lieux d'accueil pourrait aussi favoriser une meilleure distribution des ressources disponibles.

Pour atteindre ces résultats, la première étape est l'adoption d'une politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, assortie d'un programme d'agrément des lieux basé sur la qualité. C'est la conclusion à laquelle en est venu le groupe de travail qui a participé à la phase préparatoire de cette politique et qui en a déposé la proposition en novembre 2000.

Les impacts prévus d'une telle politique sont nombreux : meilleure qualité de service à la clientèle, pérennité du réseau, regroupement des efforts consacrés à l'accueil et à l'information touristique, optimisation des contributions financières publiques, prestation de services plus uniforme, formation et enthousiasme plus grands du personnel oeuvrant dans les bureaux, etc. De plus, la présente démarche s'inscrit dans la volonté de faire participer davantage les régions à leur propre développement et promotion. Elle rassemble aussi les forces des différents milieux dans une action commune afin de générer de nouvelles retombées économiques dans les régions concernées et dans l'ensemble du Québec.

3 LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique porte exclusivement sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Elle s'arrime aux efforts de Tourisme Québec et de l'industrie touristique dans plusieurs domaines où l'accueil de la clientèle touristique est une préoccupation essentielle. Par conséquent, elle vient appuyer et rehausser le travail déjà effectué ou en cours dans les domaines de la signalisation routière touristique et des parcs routiers ainsi que dans ceux de l'hébergement touristique, des pourvoiries, des agences de voyage, du transport en autobus et de l'écotourisme, secteurs que visent plus particulièrement les programmes d'amélioration de la qualité.

3.1 AMÉLIORER LES SERVICES DU RÉSEAU D'ACCUEIL

- *Assurer une couverture territoriale plus complète du Québec.*

La couverture optimale du territoire passe par l'élaboration d'un plan de répartition des lieux d'accueil touristique dans chaque région en fonction des flux touristiques et des besoins des visiteurs. Tout le Québec doit être bien couvert, au moins pendant la haute saison touristique. L'élaboration du plan suppose de rationaliser le réseau d'accueil selon l'étendue des services (suprarégional, régional ou local) fournis ou à fournir aux visiteurs dans chacun des lieux retenus.

- *Définir et faire connaître aux touristes les services qu'ils sont en droit d'attendre.*

Afin de préciser le type de services et la nature des renseignements qui seront dispensés dans chacun des lieux d'accueil, il est nécessaire de regrouper ces lieux par catégories. Ces catégories doivent principalement tenir compte des besoins des touristes, de la situation stratégique des lieux au Québec et dans la région, sur les axes de déplacement de la clientèle touristique.

- *S'assurer que le réseau d'accueil dispose des ressources, outils et installations nécessaires afin de maintenir un haut niveau de qualité dans la prestation des services.*

Afin d'être en mesure de fournir un service optimal, les bureaux doivent disposer de banques de données régionales et nationales à jour, selon le territoire à couvrir. Les bureaux les plus importants ont aussi intérêt à se doter des outils technologiques aptes à assurer un service rapide et précis. Un programme d'agrément servira à baliser les services attendus dans chaque catégorie de lieux d'accueil et à en vérifier la qualité. La mise en place d'un programme d'agrément permettra d'établir les normes des services auxquels le public pourra s'attendre à trouver dans chaque catégorie de lieux d'accueil ainsi qu'à vérifier la qualité de ces services. Cette approche d'autorégulation constitue une alternative à la réglementation légale.

3.2 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES PAR UNE FORMATION ACCRUE

Le tourisme est l'industrie de l'hospitalité. La satisfaction des clientèles et la bonne marche du réseau reposent par conséquent sur le personnel qui en constitue l'épine dorsale. Ses compétences et ses aptitudes à l'accueil sont primordiales. Le souci d'une formation de base reste toujours présent, mais les possibilités d'une formation continue sont essentielles pour assurer le meilleur service possible aux diverses clientèles. Il importe donc que le personnel possède une formation de base, mais qu'il puisse également avoir accès à une formation continue.

3.3 ACCROÎTRE LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES LIEUX D'ACCUEIL

Chaque lieu d'information touristique et d'accueil touristique doit se percevoir comme faisant partie d'un réseau régional et interrégional. Chacun doit afficher en tout temps les coordonnées des autres lieux ou une description des services touristiques utiles aux touristes, qui sont disponibles dans la région immédiate ou ailleurs au Québec, comme par exemple, l'adresse des lieux d'accueil les plus proches et celle du centre d'appel de Tourisme Québec. De même, il faudra inciter les gestionnaires à mettre sur pied et à partager une ou plusieurs banques de données communes en matière d'information touristique, et ce, si possible, avec les nouveaux outils apportés par Internet.

3.4 FAVORISER L'UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES FINANCIÈRES PUBLIQUES INVESTIES

Cette volonté demande d'abord que les programmes d'aide financière qui interviennent habituellement dans le financement des coûts de main d'œuvre, de formation et d'infrastructures des bureaux d'information soient réservés aux lieux retenus dans la stratégie régionale de l'accueil et qui ont été agréés. L'aide devrait aussi tenir compte des besoins des lieux d'accueil pour dispenser les services requis et pour rencontrer les normes d'agrément.

Cela exige premièrement que les programmes d'aide financière servant à défrayer une partie des coûts de la main d'œuvre, de la formation et des infrastructures des bureaux d'information soient réservés aux lieux retenus dans le cadre de la stratégie régionale de l'accueil et qui ont été dûment agréés. On devrait également tenir compte des besoins particuliers des lieux d'accueil dans leurs efforts pour dispenser les services requis et pour rencontrer les normes d'agrément dans l'attribution de cette aide.

3.5 FAIRE JOUER AUX PARCS ROUTIERS UN RÔLE PLUS IMPORTANT DANS L'ACCUEIL TOURISTIQUE

La qualité des parcs routiers devra aussi être rehaussée afin d'offrir un meilleur service aux voyageurs et donner une bonne image du Québec. Sans chercher à transformer les parcs routiers en bureaux d'information touristique, des services d'information de type relais touristique et sans personnel sur place, pourraient être implantés dans certains parcs routiers stratégiquement situés.

En plus des cartes de localisation et d'indication des attraits touristiques, on y trouverait les numéros de téléphone des services d'urgence et celui du centre de renseignements téléphoniques de Tourisme Québec.

En outre, la qualité des infrastructures demeure un élément primordial de l'accueil, car les touristes et les voyageurs sont en droit de trouver des lieux agréables et propres où ils auront accès aux services essentiels. La qualité des infrastructures doit être à la hauteur d'une destination touristique moderne.

Dans l'ensemble, ces objectifs visent à encadrer le développement du réseau au Québec, à en stabiliser la configuration et à standardiser les services d'accueil et d'information touristiques.

La présente politique s'adresse donc à tous les organismes qui exploitent des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, soit principalement Tourisme Québec, les associations touristiques régionales, les centres locaux de développement, les offices ou corporations de tourisme, les chambres de commerce et les municipalités. Ces organismes agissent sans but lucratif et exploitent les lieux concernés au profit d'une collectivité.

4 LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

La Loi sur les établissements d'hébergement touristique (E-15.1, r.0.1) a été sanctionnée le 7 juin 2000. Cette loi abroge notamment l'obligation de détenir un permis pour exploiter un lieu d'information touristique et pour s'afficher en tant que tel. Cependant, l'organisme gestionnaire doit quand même obtenir une autorisation du ministre responsable du Tourisme pour pouvoir s'annoncer comme lieu d'information touristique et utiliser les expressions et les pictogrammes prescrits par la Loi. Cette nouvelle exigence est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2001, tel que stipulé au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique édicté par le décret n^o 1111-2001 du 19 septembre 2001.

Pour répondre à ces nouvelles exigences et favoriser l'atteinte des objectifs déjà énoncés, un programme d'agrément des lieux d'information touristique sera instauré. Il sera établi en fonction de quatre catégories de lieux, qui seront évalués à partir d'une grille d'agrément. Seuls les organismes sans but lucratif seront acceptés.

Cette grille portera notamment sur la gestion et l'opération, les périodes et heures d'exploitation, les installations minimales, les services d'accueil et d'information, les ressources humaines et les mesures prises pour fonctionner en réseau.

L'agrément lui-même suivra un processus rigoureux qui tiendra compte des besoins du milieu et des régions. La première étape consistera à élaborer une stratégie régionale, à laquelle travaillera une table de concertation coordonnée par chacune des ATR et où siégeront des représentants des organismes gestionnaires des lieux d'accueil.

Pour harmoniser ces stratégies régionales dans tout le Québec, celles-ci seront soumises à l'approbation du comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Enfin, le ministre responsable du Tourisme confiera à un organisme dûment agréé le mandat de visiter, à tous les deux ans environ, les lieux identifiés dans les stratégies régionales afin de vérifier s'ils rencontrent les exigences requises dans leur catégorie, et recommander ou non l'émission d'un certificat d'agrément (autorisation d'affichage).

L'autorisation donnée par le Ministre responsable du Tourisme et permettant de s'afficher comme lieu d'information touristique sera liée à cet agrément. L'agrément permettra aussi au

lieu d'accueil d'utiliser sans frais une signalisation routière touristique (bleue) correspondant à la catégorie à laquelle il appartient. Les lieux agréés pourront également profiter d'avantages de la part de Tourisme Québec, des ATR et des autres organismes partenaires de la politique. De plus, Tourisme Québec poursuivra ses démarches auprès des gestionnaires des programmes d'aide des gouvernement fédéral et québécois, afin qu'ils soutiennent prioritairement les lieux agréés.

Selon l'orientation de la présente politique, et en tenant compte des actuels centres Infotouriste® dont la vocation est nationale, les stratégies régionales établiront la carte des lieux d'accueil nécessaires en fonction de trois catégories.

➤ ***Bureaux d'information touristique***

Situés dans les principales agglomérations du Québec, près des grands axes routiers ou des carrefours stratégiques de circulation des flux touristiques, les bureaux d'information touristique (BIT) doivent fournir une information complète sur la région où ils se trouvent et une information complémentaire sur les régions limitrophes. De plus, ils doivent pouvoir fournir des renseignements sur les régions situées dans les axes de déplacement, sur les pôles métropolitains de destination, notamment Montréal et la capitale nationale, et offrir sur place la collection complète des guides touristiques régionaux.

➤ ***Bureaux d'accueil touristique***

Les bureaux d'accueil touristique (BAT) sont des lieux d'accueil à vocation locale, que ce soit à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou de municipalités voisines. Les services offerts couvrent principalement le territoire desservi. L'objectif est de retenir la clientèle sur place et, de façon secondaire, dans la région touristique d'appartenance. La documentation offerte aux visiteurs au bureau d'accueil doit comprendre le guide touristique de la région immédiate.

➤ ***Relais d'information touristique***

Les relais d'information touristique constituent un mode alternatif d'accueil et d'information touristique, notamment dans les endroits où l'achalandage est moindre ou lorsqu'il est souhaitable d'offrir une information sommaire aux voyageurs jour et nuit.

Ces relais sont des espaces aménagés, sans personnel, offrant aux visiteurs des services minimums et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique. Les relais d'information touristique visés par la présente politique doivent rencontrer les exigences suivantes :

- Être accessible en tout temps (jour et nuit), dans une aire protégée, sécuritaire, éclairée et facilement repérable;
- Afficher lisiblement un numéro téléphonique d'urgence (911, sinon le numéro sans frais de la police du secteur) ainsi que le numéro sans frais d'information touristique de Tourisme Québec (jour et soir) et, s'il y a lieu, celui de l'ATR;
- Présenter un contenu minimal d'information en fonction du rayonnement territorial, en particulier une carte géographique de repérage (ensemble du Québec, région touristique ou secteur rapproché) et des renseignements sur les attraits et les services situés à proximité;

Idéalement, le concept de relais touristique pourrait être rehaussé en ajoutant en place les installations suivantes :

- un équipement téléphonique pour rejoindre directement des préposés à l'accueil en composant, par exemple, le numéro sans frais de Tourisme Québec (les heures où ce service est disponible doivent être bien indiquées);
- un équipement permettant la distribution de documents touristiques;
- des appareils électroniques pour visualiser (bornes interactives) des informations touristiques et, si possible, imprimer le contenu souhaité.

Les services temporaires d'information, qui ont une durée d'exploitation moindre que les lieux d'accueil définis ci-dessus, ne reçoivent pas d'agrément spécifique. Cependant, ces services doivent être dispensés par un organisme qui gère déjà un lieu d'accueil agréé.

5 LES GRANDES ÉTAPES D'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

5.1 ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI ET MESURE TRANSITOIRE

La Loi modifiant la Loi sur les établissements touristiques (2000, c.10) est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2001. Elle oblige tout gestionnaire d'un lieu d'accueil à détenir une autorisation du ministre responsable du Tourisme pour pouvoir utiliser les expressions et les pictogrammes réservés par la Loi. Dans le cadre de la présente politique, le ministre responsable du Tourisme rend cette autorisation officielle en émettant un certificat d'agrément. À titre de mesure transitoire, une autorisation temporaire d'affichage, prenant fin le 30 novembre 2002, sera accordée aux organismes qui détiendront un permis au 30 novembre 2001 et auront mis à jour les informations sur l'établissement exploité auprès de la Direction de la qualité des services touristiques. Au cours de cette période, ces organismes feront l'objet des mesures prévues à la politique pour obtenir leur agrément, s'il y a lieu.

5.2 CRÉATION DU COMITÉ NATIONAL DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

➤ *Composition*

Le comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques est formé de membres d'organismes et de gestionnaires directement concernés par la politique. Tourisme Québec assure la présidence et le secrétariat de ce comité. Les membres sont nommés avec l'accord du ministre responsable du Tourisme. Ils détiennent chacun une voix au comité national. D'autres organismes ou personnes ressources pourront être invités aux réunions du comité de façon ponctuelle selon les sujets discutés.

➤ *Responsabilités du comité national*

Le comité national remplit les fonctions suivantes :

- Coordonner l'implantation et effectuer le suivi de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques;
- Approuver et coordonner les stratégies régionales présentées par chaque région touristique incluant la configuration du réseau régional d'accueil (plans de répartition et catégories des lieux d'accueil);
- Finaliser et approuver les critères et les conditions requises pour l'agrément des lieux d'accueil selon les catégories identifiées dans les stratégies régionales;
- Appuyer l'entente devant intervenir entre Tourisme Québec et l'organisme responsable de l'application de l'agrément et statuer sur les modalités d'agrément;
- Émettre des avis sur des situations particulières concernant le réseau d'accueil et d'information touristique et formuler toute autre recommandation à Tourisme Québec dans le suivi et l'évaluation de cette politique;
- Analyser et entreprendre, au besoin, des démarches concernant la formation du personnel, le développement de services à la clientèle ou l'aide à la gestion;
- Arbitrer les situations litigieuses;
- Assumer tout autre mandat que pourrait lui confier le ministre responsable du Tourisme en relation avec la présente politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

5.3 ÉLABORATION DES STRATÉGIES RÉGIONALES D'ACCUEIL

L'élaboration des stratégies régionales d'accueil est de la responsabilité de chaque ATR qui oeuvrera en association avec des représentants du milieu. Chacune des stratégies régionales doit comporter, pour approbation du comité national, les éléments suivants :

- un plan de répartition des lieux d'accueil dans la région;
- la catégorie de chacun des lieux d'accueil, laquelle définit la vocation territoriale et les périodes d'exploitation.

La stratégie régionale, une fois approuvée par le comité national, permet de démarrer le mécanisme d'agrément des lieux d'accueil proposés dans la région, selon les catégories identifiées. Elle sera complétée dans un deuxième temps par un plan identifiant les points suivants :

- les améliorations nécessaires pour satisfaire aux exigences requises des lieux d'accueil, notamment pour faire en sorte que ces lieux puissent recevoir l'agrément;
- les mises à niveau des outils technologiques disponibles dans les points de services du réseau d'accueil;
- les besoins en formation du personnel d'information touristique dans la région,
- tout autre élément nécessaire à la bonne compréhension de la stratégie régionale.

5.4 MISE EN PLACE DU PROGRAMME D'AGRÈMENT

L'agrément est un nouveau mécanisme permettant de reconnaître officiellement un lieu d'accueil. Il vise avant tout à standardiser les services d'accueil et d'information touristique, par catégorie d'étendue géographique desservie, selon des normes de disponibilité de services et de qualité établies.

La mise en place de ce programme demande que la démarche qui suit soit entreprise :

- ***La finalisation de la grille des critères d'agrément par le comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques***

À la base, le programme d'agrément des lieux d'accueil et de renseignements touristiques porte sur les éléments suivants : la gestion et l'exploitation, les périodes et les heures d'exploitation, les installations minimales, les services d'accueil et d'information, les ressources humaines et la formation ainsi que la mise en réseau.

À cet effet, un projet de grille d'agrément sera examiné par le comité national. Une fois bien définie, cette grille sera soumise à l'approbation du ministre responsable du Tourisme.

➤ ***Un mandat de gestion à un organisme responsable de l'application de l'agrément***

L'organisme responsable de l'application de l'agrément sera désigné par le ministre responsable du Tourisme. Une entente administrative sera ensuite signée entre Tourisme Québec et cet organisme. Cette entente portera principalement sur les responsabilités (visite, évaluation et recommandation) et sur les modalités d'exécution du mandat.

➤ ***La visite, l'évaluation et l'émission de l'attestation pour chaque lieu d'accueil du réseau***

L'organisme responsable de l'agrément effectue la visite des lieux d'accueil approuvés par le comité national. Il procède à leur évaluation en fonction des critères d'agrément identifiés, puis émet ses recommandations au ministre responsable du Tourisme. Le ministre responsable du Tourisme ou l'organisme mandaté par ce dernier procède alors à l'émission du certificat attestant que le lieu d'accueil est agréé.

Lorsque des lieux d'accueil ne rencontrent pas les normes et les conditions prescrites, le rapport de visite identifie les correctifs à apporter. L'organisme gestionnaire pourra profiter d'un délai fixé par l'évaluateur, basé sur l'urgence des améliorations requises pour l'obtention de son agrément.

➤ ***Un mécanisme d'appel***

Tout organisme insatisfait d'une décision peut faire part de sa désapprobation au comité national. À cette fin, l'organisme doit fournir un dossier complet expliquant les raisons de son insatisfaction et proposer si possible une solution.

➤ ***La mise en place d'éléments incitatifs reliés à l'agrément***

Le programme d'agrément n'aura d'impact que s'il est assorti d'avantages ou d'incitatifs particuliers pour les lieux agréés. À l'inverse, les lieux qui ne le seront pas, seront exclus du réseau d'accueil officiel et ne bénéficieront pas de ces avantages.

- Les incitatifs financiers

Les responsables des programmes gouvernementaux actuels, qui apportent déjà de l'aide financière aux bureaux d'information, doivent tenir compte du fait qu'un lieu est dûment agréé lorsque vient le temps de prendre en considération les domaines suivants :

- le soutien aux salaires et aux autres aspects reliés à la main d'œuvre;
- la formation du personnel;
- la mise à niveau des équipements.

Il faut aussi prévoir un nouveau programme, complémentaire, qui aidera les lieux d'accueil à assurer des services en conformité avec les critères de qualité liés à leur agrément ainsi qu'à améliorer leurs outils technologiques et le rendement de ceux-ci.

- L'affichage

La Loi sur les établissements d'hébergement touristique sanctionnée le 7 juin 2000 prévoit que :

« Seule une personne autorisée par le Ministre responsable du Tourisme peut exposer une enseigne ou une affiche portant les expressions « information touristique » ou « renseignements touristiques » ou toute autre expression ou pictogramme prescrits par règlement du gouvernement, indiquant ou suggérant qu'il s'agit d'un bureau d'information touristique. Ce règlement détermine en outre les conditions d'affichage de ces enseignes ou pictogrammes.

L'autorisation du Ministre responsable du Tourisme est donnée par écrit et confère le droit d'utiliser les expressions ou les pictogrammes qui y sont mentionnés, dans les conditions qui y sont prévues.

Le Ministre responsable du Tourisme peut déléguer à toute personne qu'il désigne l'exercice des pouvoirs qui lui sont attribués en vertu du présent article. » (Article 32)

En pratique, un lieu qui ne sera pas agréé ne pourra utiliser les expressions et les pictogrammes légaux, sous peine d'encourir les peines prévues à l'article 38, 2^e paragraphe, de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.

De son côté, le nouveau Règlement sur les établissements d'hébergement touristiques édicté le 19 septembre 2001 et entré en vigueur le 1^{er} décembre 2001 stipule que :

«Toute enseigne ou affiche portant les expressions « information touristique », « renseignements touristiques » ou les pictogrammes « ? » ou « I » doit être affichée à la vue du public, à l'extérieur du bureau d'information touristique». (Article 16)

- La signalisation routière

Dans la même foulée, la signalisation routière ne sera permise qu'aux seuls lieux agréés. Cette signalisation constitue un élément stratégique pour orienter efficacement la clientèle touristique utilisant le réseau d'accueil.

- La distribution de la documentation touristique

La distribution sur le territoire du Québec des publications touristiques de nature nationale et régionale réalisées par Tourisme Québec, les ATR, les offices de tourisme, les corporations touristiques et d'autres partenaires publics de l'industrie touristique est réorientée de manière à n'approvisionner que les bureaux agréés.

- La promotion des lieux agréés

Seuls les lieux agréés pourront être identifiés dans les guides touristiques régionaux et dans les documents promotionnels et de référence de Tourisme Québec, des ATR et des autres partenaires associés à l'instauration de la politique ainsi que dans les sites Web de ces organismes. Un panneau délivré par le ministre responsable du Tourisme et affiché à la vue du public confirmera que le bureau ou le relais a été agréé. Des démarches seront aussi menées auprès du ministère des Transports du Québec afin que seuls les lieux agréés, avec leur catégorie propre, ne soient indiqués sur la carte routière officielle du Québec.

- Toute autre mesure ou élément incitatif réservé aux lieux agréés, qui pourra être décidé par le comité national.

5.5 MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE FINANCEMENT SOUTENANT LA POLITIQUE

La présente politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques doit s'appuyer sur l'harmonisation des soutiens financiers pour atteindre ses objectifs de qualité et de rationalisation. À ce titre, plusieurs organismes gouvernementaux, régionaux et locaux, seront sollicités et incités à réserver leurs interventions aux lieux agréés et à améliorer ces interventions.

De façon générale, la stratégie de financement doit soutenir l'implantation de la politique et tout particulièrement les opérations du comité national, le processus d'agrément, la mise à niveau selon les normes des lieux d'accueil, la promotion des lieux d'accueil agréés ainsi que les modifications, s'il y a lieu, à la signalisation routière. Le gouvernement du Canada, entre autres Développement des ressources humaines Canada, et certains ministères québécois dont Emploi-Québec et le ministère des Régions devraient orienter leurs programmes vers les lieux dûment agréés.

La section sur le financement donne plus de détails sur les sources et les mesures possibles de soutien financier propres à faciliter l'instauration de la présente politique.

5.6 SOUTIEN À L'EMPLOI ET À LA FORMATION DU PERSONNEL

Les bureaux d'accueil constituent la porte d'entrée de la pratique touristique au Québec, tandis que les ressources humaines sont le cœur du service à la clientèle. La qualité du personnel à qui s'adressent les touristes constituent donc une préoccupation de première ligne. À cet effet, la présente politique privilégie l'embauche de personnes possédant une formation ou une expérience de travail en tourisme.

Sans vouloir régir les aptitudes et les qualités que devraient posséder les préposés à l'accueil, celles-ci devraient inclure une bonne connaissance du territoire desservi, la maîtrise du français et de l'anglais, de l'entregent et du dynamisme.

De plus, autant les employés des bureaux d'information à portée régionale que ceux des bureaux à portée locale devraient recevoir une formation avant leur entrée en fonction. Cette formation devrait porter sur les points suivants :

- le rôle du préposé à l'accueil ainsi que les habilités à acquérir ou à développer;
- le service à la clientèle, les communications et les techniques de vente;

- les produits et les services touristiques offerts sur le territoire desservi.

Pour soutenir la formation continue des préposés, Tourisme Québec incite aussi les organismes gestionnaires des bureaux à poser les gestes suivants :

- faire en sorte qu'au moins un employé soit reconnu selon les normes nationales de compétence (Conseil québécois des ressources humaines en tourisme) et ait reçu une formation de moniteur pour former à son tour des préposés aux renseignements;
- convier les employés à des visites d'entreprises touristiques du milieu afin qu'ils puissent mieux connaître les produits et services et maintenir leurs connaissances à jour;
- élaborer un manuel du préposé à l'accueil expliquant comment recevoir et accueillir adéquatement les visiteurs, et fournir les renseignements sur les différents services, attraits et équipements de la région.

Les programmes de formation doivent être dispensés par un organisme de formation en tourisme reconnu.

5.7 HARMONISATION DE LA SIGNALISATION TOURISTIQUE AVEC LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Le concept de signalisation touristique dirigeant le visiteur vers un lieu d'information touristique devrait faire référence au territoire d'intervention de ce lieu (national, régional ou local) et, si possible, sa période d'ouverture (toute l'année ou saisonnier). Tourisme Québec et le ministère des Transports du Québec conviendront, s'il y a lieu, des modifications à apporter à la signalisation touristique actuelle.

5.8 PRÉPARATION D'UNE TROUSSE DE SOUTIEN DESTINÉE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

La trousse de soutien destinée aux gestionnaires des bureaux agréés devrait contenir les informations pertinentes sur la gestion d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques, le programme d'agrément et la recherche de financement.

Elle pourrait couvrir les éléments suivants : contenu type et canevas d'un plan d'affaires pour ce type d'établissement, manuel d'exploitation et de gestion d'un lieu d'accueil, règles relatives au code de déontologie et aux relations avec la clientèle, projet de déclaration de service au client, canevas du manuel de l'employé, coordonnées des programmes reconnus de formation et références des outils d'autoformation, méthode de relevé de statistiques, de traitement et de transmission ainsi que principaux programmes de soutien à l'emploi existants, de formation de base et de perfectionnement, d'amélioration des infrastructures et de soutien au réseautage technologique.

Même si la trousse s'adresse particulièrement aux gestionnaires des bureaux, certains de ses éléments devraient aussi intéresser les gestionnaires et décideurs concernés par les relais d'information touristique.

5.9 PROMOTION DE LA POLITIQUE ET DES LIEUX AGRÉÉS

Le premier défi à l'implantation de la présente politique consiste à faire comprendre et accepter aux intervenants locaux et gouvernementaux l'approche d'agrément et les raisons qui motivent cette politique.

D'autre part, il faut également faire en sorte que les touristes puissent reconnaître l'étendue territoriale du service, notamment en les aidant à comprendre la signification de la signalisation. Il faut aussi promouvoir le réseau d'accueil officiel et inciter les touristes à le fréquenter. Ils pourront ainsi y obtenir la meilleure information possible et vivre au Québec une expérience touristique de grande qualité.

6 LE FINANCEMENT DE LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

La politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques ne doit pas déresponsabiliser le milieu local et régional en ce qui a trait à l'accueil des touristes ou à sa participation financière. De même, la contribution gouvernementale fédérale et québécoise, déjà très importante, doit demeurer. L'adoption d'une politique doit toutefois s'accompagner de sources complémentaires de financement pour répondre aux nouveaux besoins. Ce financement devra notamment prévoir :

- le développement d'outils pour aider à l'exploitation des bureaux;
- la mise au point de la grille d'agrément et son application;
- l'enrichissement de la formation qui sera exigée du personnel;
- la mise à niveau selon les normes des lieux d'accueil identifiés dans la stratégie régionale afin qu'ils satisfassent aux exigences des critères d'agrément;
- le développement de l'infrastructure technologique dans les lieux d'accueil, en particulier ceux qui sont les plus achalandés;
- la hausse des frais de fonctionnement pour assurer aux lieux d'accueil une période d'ouverture adéquate;
- la mise en place de relais touristiques là où la stratégie régionale le justifie.

En ce qui a trait au réseau d'accueil régional et local, le premier responsable du financement du développement et des frais de formation et d'opération demeure son milieu immédiat.

Tourisme Québec assumera, pour sa part, pendant deux ans après la période de démarrage, les coûts engendrés par la gestion de la présente politique, ce qui comprend :

- le fonctionnement du comité national;
- la mise au point finale de la grille d'agrément;
- le développement d'une trousse de soutien destinée aux lieux d'accueil agréés;
- la mise en œuvre de l'autofinancement (visites d'évaluation et émission du certificat d'agrément);

- la promotion de la politique relative aux lieux d'accueil et la promotion des lieux agréés;
- les inspections complémentaires et le processus de sanctions.

Le succès de la politique requiert l'optimisation de l'aide financière provenant des programmes gouvernementaux actuels.

Pour arriver à cette optimisation, différentes mesures sont suggérées, parmi lesquelles :

- la négociation d'ententes, formelles ou informelles, avec les organismes gestionnaires de ces programmes afin qu'ils réservent et ajustent leurs interventions aux lieux d'accueil agréés;
- la mise en place de tables de concertation régionale qui verront à réunir les ministères et organismes susceptibles d'intervenir dans le financement des lieux d'accueil, notamment en ce qui a trait aux salaires, à la formation du personnel et à l'amélioration des infrastructures et des équipements;
- la prise en compte, dans les ententes spécifiques régionales touchant le développement touristique, des investissements nécessaires pour que les lieux d'accueil puissent répondre aux normes minimales d'agrément – ces ententes pouvant particulièrement être prévues dans les régions touristiques qui perçoivent des revenus de l'application de la taxe spécifique sur l'hébergement;
- l'utilisation, à la suite d'une entente devant intervenir entre Tourisme Québec, le ministère des Transports du Québec et les Associations touristiques régionales associées du Québec, des bénéfices nets générés par le programme de signalisation routière touristique. Ces fonds pourront être investis dans des projets d'amélioration de l'accueil et de l'information touristiques en région. Une entente semblable a déjà été conclue afin que les bénéfices nets de l'année 2001-2002 soient investis de cette façon. Les parties devront s'entendre pour que cette source de financement soit disponible pendant une plus longue période. Les cibles d'intervention seront précisées par Tourisme Québec et le ministère des Transports du Québec, en concertation avec les Associations touristiques régionales associées du Québec.

Ces mesures suggérées de financement devraient être investies directement dans les bureaux ou les relais touristiques en région, pour bonifier ou compléter l'aide financière provenant des programmes gouvernementaux existants. Les critères d'attribution seront déterminés à la lumière de ce qui ne pourra être résolu par les programmes gouvernementaux d'aide déjà applicables aux lieux d'accueil agréés. La formation du nouveau personnel saisonnier, l'adaptation des installations physiques selon les normes d'agrément, le développement technologique des bureaux, l'amélioration des services d'information aux touristes dans les parcs routiers et la mise en place de relais touristiques pourraient constituer les domaines privilégiés d'intervention.

Enfin, Tourisme Québec continuera de diffuser de l'information touristique sur le Québec par l'entremise de son service de renseignements par téléphone accessible sans frais d'Amérique du Nord, de France et de Belgique, de son service de réponse au courrier postal ou électronique et de son site Web. De plus, Tourisme Québec maintiendra ses centres Infotouriste®, diffusant de l'information à l'échelle québécoise, aux principales portes d'entrée du Québec.

Tourisme Québec, en partenariat avec Bell, poursuivra également le développement de Bonjour Québec.com, le centre d'affaires électronique de l'industrie touristique, et mettra à la disposition des lieux d'accueil sa banque d'information sur les produits et services touristiques du Québec, selon certaines conditions.

7 LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

7.1 TOURISME QUÉBEC

Tourisme Québec n'est pas tenu d'assurer le financement des opérations des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, à l'exclusion des centres Infotouriste® dont il a la responsabilité directe. Toutefois, Tourisme Québec est responsable de l'élaboration, de l'adoption et des modifications éventuelles de la présente politique, en concertation avec ses partenaires. Ainsi, il assume les responsabilités suivantes :

- planifier et gérer le réseau d'accueil à vocation nationale, dont les centres Infotouriste® et d'éventuels points de service établis en partenariat public et privé dans des endroits stratégiques;
- créer, présider et assurer le secrétariat du comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, qui veille à la mise en place de la présente politique et à son suivi, notamment en ce qui concerne les stratégies régionales d'accueil, d'agrément, d'avis, d'analyses et d'initiatives en rapport avec celle-ci;
- maintenir la concertation avec le comité national, les ATR et les autres organismes partenaires en ce qui a trait à l'implantation du programme d'agrément;
- établir le réseautage des lieux d'accueil et faciliter l'accès à de nouveaux services comme, par exemple, la banque de données sur les produits et services accessibles dans le site Web de Tourisme Québec;
- revoir la stratégie de distribution des brochures d'information touristique, selon la configuration du réseau;
- viser l'intégration des parcs routiers dans le réseau d'accueil et d'information en concertation avec le ministère des Transports du Québec;
- effectuer le suivi et formuler des recommandations au ministère des Transports du Québec au sujet de la signalisation des lieux agréés et de leur identification sur la carte routière du Québec;
- établir une entente de concertation avec le ministère des Transports du Québec et les Associations touristiques régionales associées du Québec en ce qui a trait à

- l'utilisation des bénéficiaires du programme de signalisation touristique pour l'amélioration des lieux d'accueil;
- intervenir auprès des organismes du Québec et du Canada qui fournissent de l'aide financière au développement et au fonctionnement des bureaux afin que l'agrément des lieux d'accueil soit une condition d'accès aux programmes d'aide;
 - élaborer, signer et effectuer le suivi, en concertation avec le comité national, d'une entente avec un organisme chargé d'évaluer et d'agrémenter les lieux d'accueil;
 - gérer les données sur la clientèle selon les rapports fournis par les bureaux d'information touristique et en diffuser les résultats aux gestionnaires des bureaux;
 - inspecter les lieux d'accueil à la suite de plaintes et appliquer les sanctions, s'il y a lieu;
 - émettre l'autorisation d'affichage.

7.2 LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES

Les associations touristiques régionales (ATR), dans le cadre des ententes de partenariat avec Tourisme Québec, planifient et harmonisent les actions en matière d'accueil et d'information dans les régions, notamment à travers le réseau d'accueil et de diffusion des guides touristiques régionaux. Elles voient aussi à former les préposés et à sensibiliser à l'accueil les citoyens du territoire qu'elles desservent.

Les ATR sont responsables, dans l'application de la politique, des actions suivantes :

- mettre en place une table régionale de concertation réunissant principalement les gestionnaires des lieux d'accueil;
- réaliser la stratégie régionale d'accueil et du soutien au réseau, en collaboration avec les partenaires en région, ceci incluant l'élaboration d'un plan de répartition du réseau d'accueil dans le respect des critères d'agrément et des catégories définies par la politique;
- gérer les bureaux d'information touristique relevant de leur juridiction;

- établir une concertation avec les partenaires en région (CLD, CRD, offices de tourisme et autres organismes locaux, ministères) relative au financement du réseau et de l'amélioration des lieux d'accueil à l'échelle locale et régionale;
- soutenir l'élaboration et la mise en place de mesures incitatives à l'agrément, dont celles établies à la table de concertation;
- déposer un rapport annuel des données sur la clientèle à Tourisme Québec;
- revoir la stratégie de distribution des guides régionaux et des autres publications d'information touristique régionales selon la configuration du réseau.

7.3 LES ORGANISMES DE REGROUPEMENT DE GESTIONNAIRES DES LIEUX D'ACCUEIL

L'ATRAQ, la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme, l'Association des centres locaux de développement du Québec et la Chambre de commerce du Québec jouent également un rôle majeur dans la mise en œuvre de la présente politique. Ils doivent notamment :

- participer au comité national de l'accueil et des renseignements touristiques;
- favoriser, au sein de leur regroupement et dans chacune des régions, la participation de leurs membres à la définition d'une stratégie régionale d'accueil incluant un plan de répartition du réseau, en accord avec les objectifs de la politique et du programme d'agrément;
- inciter leurs membres à participer au programme d'agrément et valoriser le respect des normes concernant les lieux d'accueil auprès des différents organismes gestionnaires (ATR, offices de tourisme, corporations de développement touristique, CLD, chambres de commerce, municipalités, etc.);
- soutenir les organismes gestionnaires de lieux d'accueil, notamment par la concertation relative aux mesures d'incitation destinées aux bureaux et autres lieux agréés.

7.4 LES ORGANISMES GESTIONNAIRES DES LIEUX D'ACCUEIL

Les organismes gestionnaires de lieux d'accueil jouent un rôle capital dans la prestation de services aux touristes. Ils se doivent d'être solidaires de la présente politique. Individuellement,

ils le feront dans l'exploitation quotidienne de leurs lieux d'accueil et dans leurs autres activités (formation, banque de données, amélioration des infrastructures, consolidation financière, etc.), en conformité avec les objectifs poursuivis et les exigences d'agrément.

8 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est la cible prioritaire de la politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques et le principal paramètre de mesure de son succès. Les gestionnaires des lieux d'accueil doivent mettre le touriste-client au cœur de leurs préoccupations. Comblé les besoins du touriste-client doit être la principale préoccupation des gestionnaires des lieux d'accueil.

Un bon service à la clientèle signifie :

- un service facile d'accès en terme d'horaire d'ouverture, de situation, de signalisation et de références;
- un service qui informe bien en s'appuyant sur la formation adéquate du personnel et de bons outils d'information;
- un service empressé, c'est-à-dire rapide, courtois et enthousiaste de la part du personnel;
- un service respectueux de la confidentialité et du respect de la protection des renseignements personnels, ce qui signifie qu'on prend les mesures pour qu'aucune information nominative ne soit transmise en-dehors des exigences légales;
- Un service gratuit de renseignements touristiques.

Pour témoigner du souci de bien servir le client et pour développer la culture « client », les bureaux devront afficher bien en vue un énoncé d'engagement ou de mission. Un texte à cet effet sera proposé dans la trousse de soutien aux gestionnaires des bureaux.

9 CALENDRIER SOMMAIRE DE MISE EN PLACE

- Émission d'autorisations temporaires pour les lieux d'accueil existants : décembre 2001.
- Mise en place du comité national : janvier 2002.
- Élaboration des stratégies régionales de l'accueil : automne 2001 et hiver 2002.
- Concertation avec les intervenants gouvernementaux relativement à une stratégie de financement de la politique : automne 2001 et hiver 2002.
- Mise en place des mesures et éléments d'incitation au programme d'agrément : automne 2001 et hiver 2002.
- Mise en place du processus d'agrément : hiver et printemps 2002.
- Visite des lieux et agrément : juin et juillet 2002.
- Diffusion des résultats de l'agrément et promotion du réseau d'accueil : 2002 et 2003.
- Évaluation et mise à jour du programme d'agrément : 2003.