

**LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE
RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES**

**TOURISME QUÉBEC
DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**

LE 31 OCTOBRE 2001

TABLE DES MATIÈRES

1	PRÉAMBULE	2
2	SITUATION ET PROBLÉMATIQUE	4
2.1	LE RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES AUJOURD'HUI	4
2.2	PROBLÉMATIQUE	4
3	LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	8
3.1	BONIFIER LES SERVICES DU RÉSEAU D'ACCUEIL.....	8
3.2	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES PAR UNE FORMATION ACCRUE.....	9
3.3	ACCROÎTRE LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES LIEUX D'ACCUEIL	9
3.4	FAVORISER UNE UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES FINANCIÈRES PUBLIQUES INVESTIES.....	9
3.5	FAIRE JOUER AUX PARCS ROUTIERS UN RÔLE PLUS IMPORTANT DANS L'ACCUEIL TOURISTIQUE.....	10
4	LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	11
5	LES GRANDES ÉTAPES D'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	14
5.1	ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI ET MESURE TRANSITOIRE	14
5.2	CRÉATION DU COMITÉ NATIONAL DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES.....	14
5.3	ÉLABORATION DES STRATÉGIES RÉGIONALES D'ACCUEIL	15
5.4	MISE EN PLACE DU PROGRAMME D'ACCREDITATION	16
5.5	MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE FINANCEMENT SOUTENANT LA POLITIQUE.....	19
5.6	SOUTIEN À L'EMPLOI ET À LA FORMATION DU PERSONNEL	19
5.7	HARMONISATION DE LA SIGNALISATION ROUTIÈRE AVEC LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL	20
5.8	PRÉPARATION D'UNE TROUSSE DE SOUTIEN AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES.....	21
5.9	PROMOTION DE LA POLITIQUE ET DES LIEUX ACCRÉDITÉS	21
6	LE FINANCEMENT DE LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	22
7	LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS	25
7.1	TOURISME QUÉBEC.....	25
7.2	LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES.....	26
7.3	LES ORGANISMES DE REGROUPEMENT DE GESTIONNAIRES DES LIEUX	26
7.4	LES ORGANISMES GESTIONNAIRES DES LIEUX D'ACCUEIL.....	27
8	LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	28
9	ÉCHÉANCIER SOMMAIRE DE MISE EN PLACE	29

1 PRÉAMBULE

Considérant la mission de Tourisme Québec qui est de favoriser l'essor de l'industrie touristique du Québec;

Considérant la Politique de développement touristique du Québec, intitulée *Pour donner au monde le goût du Québec*, qui 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 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 le Plan stratégique 2001-2004 de Tourisme Québec reprend la volonté de poursuivre 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 le Plan favorise aussi l'intégration des nouvelles technologies de l'information et des communications pour 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 (ATRAQ), de la Fédération québécoise des organismes locaux de tourisme (FQOLT), de l'Association des centres locaux de développement du Québec (ACLDQ) et de la Chambre de commerce du Québec (CCQ) 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 chacune de ses régions à ses visiteurs;

Considérant la nécessité pour le Québec de se doter d'un réseau de lieux d'accueil stables, 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 la position officielle suivante en matière de 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, 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 sont gérés par les organismes suivants : Tourisme Québec (7 centres **Infotouriste**®), les associations touristiques régionales (ATR, 20 BIT), les corporations municipales (71 BIT), les centres locaux de développement (CLD, 52 BIT), les chambres de commerce (44 BIT), les offices de tourisme (42 BIT), les corporations de développement économique (CDE, 8 BIT) et d'autres organismes sans but lucratif (49 BIT).

Dans l'ensemble, les bureaux d'information touristique remplissent tous le même rôle de base, 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 opère les bureaux à vocation nationale et les ATR gèrent les bureaux à vocation régionale, tandis que les autres organismes touchent le plus souvent l'information à portée locale.

Le coût d'exploitation de l'ensemble du réseau non-gouvernemental est 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 la Direction des ressources humaines Canada est celui qui intervient le plus souvent pour aider les organismes.

2.2 PROBLÉMATIQUE

Une étude récente réalisée en concertation avec Tourisme Québec, les Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ), la Fédération québécoise des organismes locaux 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 à résoudre .

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

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

Sans généraliser les problèmes, nous observons :

- des périodes et horaires d'ouverture trop courts en 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, comme 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 localisation géographique des bureaux qui n'est pas toujours optimale, par exemple en fonction de leur vocation régionale ou interrégionale et de leur accessibilité, en permanence ou saisonnière;
- des haltes routières qui devraient être davantage intégrées au réseau d'accueil.

Ainsi, le touriste risque trop souvent de recevoir un service de faible qualité et même de se présenter à un bureau fermé.

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

La multiplication des bureaux menace la qualité des services à la clientèle. En effet, la raison d'être principale de plusieurs bureaux semble trop souvent 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 à partir du 1^{er} décembre 2001 à la suite de la modification récente de la Loi sur les établissements touristiques. Même si l'obtention de ce permis a toujours été facile, sa disparition 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 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 qui seront signalés, 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 (11 % provenant de : CLD, CRD, MRC, etc.) autres que les ATR. D'autre part, les gouvernements supérieurs contribuent à 35 % des coûts d'exploitation, dont 29 % provenant de la Direction 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 du soutien financier provenant d'organismes publics paraît bien réel. La dispersion trop grande des fonds pourrait alors empêcher certains bureaux d'offrir une prestation durable et à la hauteur de la qualité attendue par la clientèle. De la même façon, 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. Comme le nombre de brochures augmente sans cesse, les entreprises touristiques sont aussi « sur sollicitées » pour y acheter de l'espace publicitaire.

Il n'existe à l'heure actuelle aucun programme spécifique de financement pour les bureaux d'information touristique. L'aide gouvernementale provient plutôt de quelques sources comme la Direction des ressources humaines Canada, Développement économique Canada, Emploi-Québec, Placement Étudiants et le ministère des Régions. Ces organismes oeuvrent souvent sans la concertation nécessaire et ne rencontrent 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. Il a cessé de les soutenir, il y a quelques années, afin de ne pas alimenter davantage la multiplication des bureaux.

➤ ***La nécessité d'une politique de 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 un meilleur déploiement régional de ceux-ci. Elle démontre aussi la nécessité d'une meilleure identification du niveau de services offerts, d'un rehaussement de la qualité des services donnés dans les bureaux, d'une meilleure harmonisation ou concertation des organismes d'aide financière, d'une meilleure complémentarité entre les composantes du réseau et d'une meilleure utilisation des ressources disponibles pour le réseau. Une réduction du nombre de lieux d'accueil pourrait aussi favoriser une meilleure allocation des ressources disponibles.

Pour atteindre ces résultats, la première étape est l'adoption d'une politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques assortie d'un programme d'accréditation des lieux basée sur la qualité. C'est la conclusion du groupe de travail qui a participé à la phase préparatoire de cette politique et qui a produit la «Proposition d'une politique d'accueil et de renseignements touristiques» déposée en novembre 2000.

Les impacts attendus 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 démarche s'inscrit dans la volonté de faire participer davantage les régions à leur propre développement et promotion. Elle rassemble aussi les forces du milieu dans une action commune pour générer de nouvelles retombées économiques dans la région et dans l'ensemble du Québec.

3 LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique traite exclusivement des lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Elle s'arrime aux efforts menés par Tourisme Québec et par l'industrie touristique dans plusieurs domaines où l'accueil de la clientèle touristique demeure une préoccupation essentielle. Par conséquent, cette politique s'ajoute et bonifie le travail réalisé ou en cours dans les secteurs de la signalisation routière touristique, des parcs routiers et dans ceux visés par les programmes d'amélioration de la qualité qui ciblent prioritairement des secteurs comme l'hébergement touristique, les pourvoiries, les agences de voyage, le transport en autobus, l'écotourisme, etc.

3.1 BONIFIER 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 localisation des lieux d'accueil touristique dans chaque région en fonction des flux touristiques et des besoins des visiteurs. Elle doit assurer que le Québec est bien couvert, au moins pendant la saison touristique la plus active. L'élaboration du plan suppose une rationalisation du réseau d'accueil déterminée par le niveau de services (supra régional, 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*

La précision du type de services et de la nature des renseignements dispensés dans chacun des lieux d'accueil nécessite d'établir des catégories pour ces lieux. Ces catégories doivent principalement tenir compte des besoins des touristes, de la localisation 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*

Pour une prestation optimale de services, les bureaux doivent disposer de banques de données régionales et nationales à jour, selon le territoire à couvrir. Ils ont aussi avantage, pour les bureaux les plus importants, à profiter des outils technologiques aptes à assurer un service rapide et précis. Un programme d'accréditation servira à baliser les services attendus dans chaque

catégorie de lieux d'accueil et à en vérifier la qualité. Cette approche d'autorégulation constitue l'alternative à la réglementation légale.

3.2 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES PAR UNE FORMATION ACCRUE

Le tourisme est l'industrie de l'hospitalité. Le personnel constitue alors l'élément essentiel à la satisfaction des clientèles et à la bonne marche du réseau. 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.

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 rendre visible en tout temps les coordonnées des autres lieux ou services touristiques utiles aux touristes, disponibles dans la région ou au Québec, par exemple, celles des lieux d'accueil les plus proches et du centre d'appel de Tourisme Québec. De même, il faudra inciter les gestionnaires à partager une ou des banques de données communes pour soutenir l'information touristique et ce, si possible, avec les nouveaux outils apportés par l'inforoute.

3.4 FAVORISER UNE 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 accrédités. L'aide devrait aussi tenir compte des besoins des lieux d'accueil pour dispenser les services requis et pour rencontrer les normes d'accréditation.

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

La qualité des parcs routiers devra aussi être rehaussée pour un meilleur service aux voyageurs et pour mieux représenter l'image du Québec. Sans chercher à transformer les parcs routiers en bureaux d'information touristique, des services d'information attribuables à un relais touristique sans personnel sur place, pourraient être développés dans certains parcs routiers situés de manière stratégique.

En plus des cartes de localisation et d'indication des attraits, on y trouverait les coordonnées téléphoniques pour un appel d'urgence ou pour obtenir de l'information auprès du centre d'appels de Tourisme Québec.

Par ailleurs, la qualité des infrastructures mises à la disposition des touristes demeure un élément primordial dans l'accueil touristique. Ceux-ci sont en droit de trouver des lieux accueillants, propres et où des services essentiels aux voyageurs sont offerts. La qualité des infrastructures doit être à la hauteur d'une destination touristique moderne.

Dans l'ensemble, ces objectifs contribueront à mieux encadrer le développement du réseau au Québec, à standardiser davantage les services d'accueil et d'information touristique et à assurer une stabilité dans la configuration du réseau d'accueil.

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

4 LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

La Loi modifiant la Loi sur les établissements touristiques (2000, c.10) fut sanctionnée le 7 juin 2000.

Par cette modification, l'obligation de détenir un permis pour exploiter un lieu d'information touristique et pour s'afficher à cette fin, disparaît. Cependant, l'organisme gestionnaire devra quand même obtenir une autorisation du Ministre pour pouvoir s'afficher comme lieu d'information touristique avec les expressions et les pictogrammes prescrits par la Loi. Cette nouvelle exigence entre en vigueur le 1^{er} décembre 2001, tel que stipulé au nouveau Règlement sur les établissements touristiques édicté par le décret n^o 1111-2001 du 19 septembre 2001.

Pour répondre aux nouvelles exigences d'autorisation ministérielle requises par la Loi et pour favoriser l'atteinte des objectifs déjà énoncés, un programme d'accréditation 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'accréditation et ne sera accessible qu'à des organismes sans but lucratif.

Celle-ci 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'accréditation elle-même s'inscrira dans un processus rigoureux qui tiendra compte des besoins du milieu et des régions. La première étape sera l'élaboration d'une stratégie régionale d'accueil et de renseignements touristiques établie par une table régionale de concertation coordonnée par chacune des ATR et à laquelle participeront des représentants des organismes gestionnaires des lieux d'accueil.

Pour assurer une harmonisation au plan national, les stratégies régionales seront soumises à l'approbation du comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Enfin, le Ministre confiera un mandat à un organisme accréditeur pour visiter, à tous les deux ans environ, les lieux identifiés dans les stratégies régionales, pour en vérifier la conformité en fonction de leur catégorie et pour recommander au Ministre l'émission d'un certificat d'accréditation.

L'autorisation donnée par le Ministre de s'afficher comme lieu d'information touristique sera liée à cette accréditation. L'accréditation donnera aussi le droit à une signalisation routière touristique (bleue) sans frais pour le lieu d'accueil et correspondant à la catégorie à laquelle il appartient. Les lieux accrédités profiteront aussi d'avantages opérationnels de la part de

Tourisme Québec, des ATR et des autres organismes partenaires de la politique. De plus, Tourisme Québec poursuivra sa démarche auprès des gestionnaires de programmes d'aide existants tant du Canada que du Québec pour réserver leurs interventions aux lieux accrédités.

Au regard de la politique, en tenant compte des centres **Infotouriste®** existants dont la vocation est nationale, les stratégies régionales établiront la carte des lieux d'accueil nécessaires en fonction des trois catégories suivantes :

➤ ***Bureaux d'information touristique (BIT)***

Localisés dans les principales agglomérations urbaines du Québec ou sur les axes routiers de niveau supérieur ou à des carrefours stratégiques de circulation des flux touristiques, ces bureaux doivent fournir une information complète sur la région où ils se trouvent et une information complémentaire sur les régions limitrophes, sur celles situées sur l'axe de déplacement des touristes et sur les pôles métropolitains de destination, notamment de Montréal et de la Capitale nationale. Ils doivent aussi offrir sur place la collection complète des guides touristiques régionaux.

➤ ***Bureaux d'accueil touristique (BAT)***

Il s'agit de lieux d'accueil à vocation locale que ce soit à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou d'un ensemble de municipalités avoisinantes. Les services offerts aux touristes couvrent principalement le territoire de l'entité desservie puisque l'objectif est d'abord la rétention de la clientèle sur place et, de façon secondaire, dans la région touristique d'appartenance. Le bureau d'accueil doit avoir le guide touristique de sa région dans sa documentation disponible pour les visiteurs.

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

Les relais d'information touristique constituent un mode alternatif d'accueil et d'information touristique notamment aux endroits où l'achalandage est plus limité, ou encore lorsqu'il est souhaitable d'offrir une information sommaire aux voyageurs, 24 heures par jour.

Il s'agit d'espaces aménagés, sans personnel sur place, en vue d'offrir aux visiteurs des services minimums et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique. Les relais d'information touristique visés par la politique doivent rencontrer les dispositions suivantes :

- une accessibilité en tout temps (24 heures sur 24), dans une aire d'implantation protégée, sécuritaire, éclairée et facilement repérable pour les clientèles;
- l'affichage d'un numéro téléphonique d'urgence (911, sinon numéro sans frais de la police du secteur) ainsi que le numéro sans frais de Tourisme Québec (jour et soir) et s'il y a lieu, celui de l'ATR;
- la présence d'un contenu minimal d'information aux clientèles en fonction du rayonnement territorial desservi, en particulier une carte géographique de repérage (ensemble du Québec, région touristique ou secteur rapproché) et des renseignements sur les attraits et les services localisés à proximité.

Idéalement, le concept de relais touristique pourrait être bonifié par la mise en place des installations suivantes :

- l'équipement téléphonique permettant de rejoindre directement un service de préposés à l'accueil notamment par le biais du numéro sans frais de Tourisme Québec en indiquant les heures où ce service est disponible;
- un équipement permettant la distribution de documents touristiques;
- les appareils électroniques permettant de visualiser (bornes interactives) des informations touristiques et le cas échéant, d'imprimer le contenu souhaité par les clientèles.

Les services temporaires d'information, qui ont une durée d'exploitation plus limitée que les lieux d'accueil définis ci-dessus, ne reçoivent pas d'accréditation spécifique. Cependant, ces services doivent être rendus par un organisme qui gère déjà un lieu d'accueil accrédité.

5 LES GRANDES ÉTAPES D'IMPLANTATION DE LA POLITIQUE DES 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) entre en vigueur à compter du 1^{er} décembre 2001. Elle oblige tout gestionnaire d'un lieu d'accueil à détenir une autorisation du Ministre pour utiliser les expressions et les pictogrammes réservés par la Loi dans l'affichage de ce lieu. Dans le cadre de la politique, l'autorisation officielle se concrétisera par l'émission du certificat d'accréditation par le Ministre. À titre de mesure transitoire, une autorisation temporaire pour s'afficher, prenant fin le 30 novembre 2002, sera accordée aux organismes détenant un permis le 30 novembre 2001. Au cours de cette période transitoire, ces organismes feront l'objet des mesures prévues à la politique pour obtenir leur accréditation, s'il y a lieu.

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

➤ *Composition*

Le comité national est formé de membres provenant d'organismes directement concernés par la politique et gestionnaires de lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Tourisme Québec assure la présidence et le secrétariat de ce comité. Les membres sont nommés avec l'accord du ministre délégué au Tourisme. Ceux-ci disposent d'un vote chacun sur le comité national. Certains autres organismes ou personnes ressources pourront être invités de façon ad hoc selon la nature des situations discutées.

➤ *Responsabilités du comité national*

- Coordonner l'implantation et le suivi de la politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques;
- Approuver et coordonner les stratégies régionales du réseau d'accueil présentées par chaque région touristique incluant la configuration du réseau régional d'accueil (plans de localisation et catégories des lieux d'accueil);
- Finaliser et approuver les critères et conditions pour l'accréditation des lieux d'accueil selon les catégories retenues dans les stratégies régionales;

- Appuyer l'entente à intervenir entre Tourisme Québec et l'organisme accréditeur et statuer sur les modalités d'attestation de l'accréditation auprès des organismes gestionnaires des lieux d'accueil;
- Produire des avis sur des situations particulières concernant le réseau d'accueil et d'information touristique et toute autre recommandation à Tourisme Québec dans le suivi et l'évaluation de cette politique;
- Analyser et initier, au besoin, des démarches relatives à de nouvelles actions 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 en relation avec la politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

5.3 ÉLABORATION DES STRATÉGIES RÉGIONALES D'ACCUEIL

L'élaboration régionale des stratégies de l'accueil est de la responsabilité de chaque ATR, en association avec des représentants du milieu. Chacune de ces stratégies régionales vise à proposer au comité national, pour approbation :

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

La stratégie régionale, une fois approuvée par le comité national, permet le démarrage en région du mécanisme d'accréditation des lieux d'accueil proposés selon les catégories définies. Elle sera complétée dans un deuxième temps par un plan identifiant :

- les améliorations nécessaires pour une mise aux normes des lieux d'accueil proposés, notamment pour accéder à leur accréditation;
- les améliorations relatives aux outils technologiques disponibles dans les points de services du réseau d'accueil;
- les besoins en formation du personnel reliés à l'information touristique dans la région,
- tout autre élément nécessaire à la compréhension de la stratégie régionale.

5.4 MISE EN PLACE DU PROGRAMME D'ACCREDITATION

L'accréditation est un nouveau mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil. Elle vise avant tout à standardiser les services d'accueil et d'information touristique offerts aux clientèles touristiques, par catégorie de lieux, sur la base de normes de disponibilité de services et de qualité qu'ils doivent rencontrer. La mise en place de ce programme requiert la démarche suivante :

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

Le programme d'accréditation touche et veut encadrer les grands éléments suivants d'exploitation des lieux d'accueil et de renseignements touristiques : la gestion et l'opération, les périodes et heures d'exploitation, les installations minimales sur place, les services d'accueil et d'information, les ressources humaines et la formation et la mise en réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques..

À cet effet, un projet de grille d'accréditation sera soumis au comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques pour concevoir la grille finale des critères d'accréditation. Cette grille sera ensuite soumise à l'approbation du ministre délégué au Tourisme.

- ***Un mandat de gestion de l'accréditation à un organisme accréditeur***

L'organisme accréditeur sera choisi par le ministre délégué au Tourisme après consultation du comité national. Une entente administrative sera ensuite signée entre Tourisme Québec et cet organisme, portant principalement sur ses responsabilités (visite, évaluation et recommandation) et 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 accréditeur effectue la visite des lieux d'accueil approuvés par le comité national à partir du plan de localisation contenu dans la stratégie régionale présentée par la région. Il procède à leur évaluation en fonction des critères d'accréditation retenus, puis émet ses recommandations au Ministre. Le cas échéant, le Ministre ou l'organisme qu'il a mandaté procède à l'émission du certificat attestant que le lieu d'accueil est accrédité.

Dans l'éventualité où des lieux d'accueil ne rencontreraient pas les normes et conditions prescrites, le rapport de visite identifiera les correctifs à apporter. L'organisme gestionnaire pourra profiter d'un délai fixé par l'évaluateur, basé sur l'urgence des correctifs à apporter pour procéder aux améliorations nécessaires à l'obtention de son accréditation.

➤ ***Un mécanisme d'appel***

Tout organisme insatisfait d'une décision concernant la politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques peut soumettre un litige au comité national. À cette fin, l'organisme doit fournir un dossier complet expliquant les raisons de son insatisfaction et proposer une solution, s'il y a lieu.

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

Le programme d'accréditation n'aura d'impact que s'il est assorti d'avantages ou d'incitatifs particuliers pour les lieux accrédités. À l'inverse, les lieux qui ne seront pas accrédités, ne seront pas considérés comme faisant partie du réseau d'accueil officiel et n'auront pas accès aux avantages et éléments incitatifs reliés à l'accréditation.

- Les incitatifs financiers

Il faut que les programmes gouvernementaux existants qui aident déjà les bureaux d'information tiennent dorénavant compte de l'accréditation et ce, pour :

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

Il faut aussi prévoir un programme nouveau, complémentaire, qui aidera les lieux d'accueil à assurer des services en conformité avec les critères de qualité liés à leur accréditation et à bonifier leurs outils technologiques.

- L'affichage

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

« Seule une personne autorisée par le Ministre 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 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 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 accrédité ne pourra pas utiliser les expressions et les pictogrammes prescrits par la Loi, sous peine des dispositions pénales de l'article 38, 2^{ième} paragraphe, de la Loi sur les établissements touristiques.

Par ailleurs, le nouveau Règlement sur les établissements touristiques édicté le 19 septembre 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 autorisée qu'aux seuls lieux accrédités. La signalisation routière devient ainsi 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 documents nationaux et régionaux réalisés 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 accrédités.

- La promotion des lieux accrédités

Seuls les lieux accrédités pourront être identifiés dans les guides touristiques régionaux et dans les divers autres documents promotionnels et de référence de Tourisme Québec, des ATR et des autres partenaires associés à l'instauration de la politique de même que sur les sites Internet de ces organismes. Une plaque émise par le Ministre et affichée à la vue du public confirmera que le bureau ou le relais détient son certificat d'accréditation. Des démarches seront aussi menées auprès du ministère des Transports du Québec pour

n'inscrire que les lieux accrédités, avec leur catégorie, sur la carte routière officielle du Québec.

- Toute autre mesure ou élément incitatif réservé aux lieux accrédités, identifié par le comité national.

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

La politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques doit s'appuyer sur une harmonisation du soutien financier pour atteindre ses objectifs de qualité et de rationalisation. À ce titre, plusieurs organismes gouvernementaux, régionaux et locaux, seront sollicités et incités à réserver et à améliorer leurs interventions en fonction des lieux accrédités et des actions reliées à l'implantation et à la gestion de la politique.

De façon générale, une stratégie de financement doit soutenir l'implantation de la politique et tout particulièrement les opérations du comité national, le processus d'accréditation, la mise aux normes des lieux d'accueil, la promotion des lieux d'accueil accrédités ainsi que les modifications, s'il y a lieu, à la signalisation routière. Le gouvernement du Canada, entre autres la Direction des ressources humaines Canada, et certains ministères québécois comme Emploi-Québec et le ministère des Régions devraient ajuster leurs critères d'intervention de façon à réserver l'aide déjà disponible en vertu de mesures et de programmes existants, aux lieux qui auront reçu leur accréditation.

La section portant sur le financement apportera plus de détails sur les sources et les mesures possibles de soutien financier pour réaliser les actions nécessaires à l'instauration de la politique.

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

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

Sans régir les qualifications requises des préposés à l'accueil lors de leur entrée en fonction, celles-ci doivent essentiellement inclure les aptitudes et les qualités suivantes : connaissance du territoire desservi, bilinguisme, entregent, dynamisme, etc.

De plus, une formation à l'entrée en fonction est nécessaire, tant pour les bureaux d'information à portée régionale que pour les bureaux d'accueil touristique à portée locale. Elle devra porter sur :

- le rôle de préposé à l'accueil ainsi que sur les habilités à acquérir ou à développer, nécessaires pour cette fonction;
- le service à la clientèle, les communications et l'approche de vente;
- les produits et les services offerts par l'industrie touristique sur le territoire desservi.

Pour appuyer la continuité de la formation des préposés, Tourisme Québec incite aussi les organismes gestionnaires des bureaux à :

- 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 être apte à former à son tour des préposés aux renseignements;
- organiser des rencontres ou visites de familiarisation avec des entreprises touristiques du milieu pour mieux connaître les produits et services et pour maintenir ses connaissances à jour;
- disposer d'un manuel du préposé à l'accueil portant sur le déroulement type de l'acte de renseignement, sur l'attitude du service à la clientèle et sur les services, attraits et équipements de la région aptes à renseigner les visiteurs.

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

5.7 HARMONISATION DE LA SIGNALISATION ROUTIÈRE AVEC LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL

Il est nécessaire de maintenir un concept de signalisation routière qui permette de connaître le niveau de services des bureaux (national, régional ou local) en rapport avec le territoire desservi et, si possible, avec la période d'ouverture (année ou saison). Tourisme Québec et le ministère des Transports du Québec devront donc convenir, s'il y a lieu, des modifications à apporter à la signalisation routière actuelle pour rendre compte de la politique.

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

La trousse de soutien (coffre d'outils) destinée aux gestionnaires des bureaux accrédités devrait contenir les informations les plus pertinentes relatives à la gestion générale d'un lieu d'accueil et de renseignements touristiques, au programme d'accréditation et à la recherche de financement.

Elle pourrait couvrir les éléments suivants : contenu type et canevas de base d'un plan d'affaires pour ce type d'établissement, manuel d'opération et de gestion d'un lieu d'accueil, règles relatives au code d'éthique 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 tenue de statistiques, de traitement et de transmission, principaux programmes d'aide disponibles pour soutenir l'emploi, la formation à l'entrée et le perfectionnement, de même que pour l'amélioration des infrastructures et le soutien au réseautage technologique.

Même si la trousse vise à aider tout particulièrement les gestionnaires des bureaux, certains de ses éléments devraient aussi intéresser les gestionnaires et décideurs des relais d'information touristique.

5.9 PROMOTION DE LA POLITIQUE ET DES LIEUX ACCRÉDITÉS

Le premier défi lié à l'implantation de la politique est de faire comprendre et accepter aux intervenants locaux et aussi gouvernementaux l'approche d'accréditation et les raisons qui motivent la politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Une stratégie de communication sera nécessaire à cette fin.

D'autre part, il faut aussi que les touristes connaissent le niveau de service auquel ils sont en droit de s'attendre selon la catégorie de lieux où ils s'adressent. Cela signifie notamment qu'il faut les aider à comprendre la signification de la signalisation. Il faut aussi promouvoir la valeur du réseau d'accueil officiel pour inciter les touristes à le fréquenter, afin de leur permettre d'obtenir la meilleure information possible pour qu'ils puissent vivre au Québec une expérience touristique de la plus haute qualité.

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

La politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques ne doit pas déresponsabiliser le milieu local et régional dans l'accueil des touristes ni dans sa participation financière aux opérations d'un lieu d'information touristique. 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 à de nouveaux besoins. Ce financement devra prévoir notamment :

- le développement d'outils pour aider à l'exploitation des bureaux;
- la mise au point de la grille d'accréditation et son application;
- la formation accrue qui sera exigée du personnel;
- la mise aux normes des lieux d'accueil identifiés dans la stratégie régionale pour qu'ils se conforment aux critères d'accréditation;
- le développement de l'infrastructure technologique dans les lieux d'accueil, en particulier les plus achalandés;
- les frais de fonctionnement accrus pour assurer une période d'ouverture adéquate de ces lieux d'accueil;
- la mise en place de relais touristiques là où la stratégie régionale le justifiera.

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 le milieu local ou régional.

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

- le fonctionnement du comité national;
- la mise au point finale de la grille d'accréditation;
- le développement d'une trousse de soutien aux lieux d'accueil accrédités;
- la mise en œuvre d'autofinancement (visites d'évaluation et émission du certificat d'accréditation);
- la promotion de la politique des lieux d'accueil et la promotion des lieux accrédités;
- les inspections complémentaires et le processus relatif aux sanctions.

En ce qui a trait à l'exploitation des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, l'optimisation de l'aide financière provenant des programmes gouvernementaux déjà applicables est incontournable pour assurer le succès de la politique.

Pour arriver à cette optimisation, différentes mesures sont suggérées, dont :

- la négociation d'ententes, formelles ou informelles, avec les organismes gestionnaires de ces programmes pour qu'ils réservent et ajustent leurs interventions aux lieux d'accueil accrédités;
- 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 au niveau des salaires, de la formation du personnel et de l'amélioration des infrastructures et des équipements;
- la prise en compte dans les ententes spécifiques régionales touchant le développement touristique, de besoins en investissement pour faire en sorte que les lieux d'accueil répondent aux normes minimales d'accréditation. De telles ententes reposent sur un consensus régional et peuvent particulièrement être prévues dans les régions touristiques qui perçoivent des revenus résultant de l'application de la taxe spécifique sur l'hébergement;
- l'utilisation, à la suite d'une entente à 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, lesquels pourront être investis dans des projets d'amélioration de l'accueil et de l'information touristique en région. Une telle entente a déjà été conclue pour que les bénéfices nets de l'année 2001-2002 soient investis à cette fin. Les parties devront s'entendre pour que cette source de financement soit disponible pour 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 accrédités. La formation du nouveau personnel saisonnier, l'adaptation des installations physiques des lieux aux normes d'accréditation, 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 être les cibles privilégiées.

Enfin, Tourisme Québec continuera d'assumer, à même ses budgets, la responsabilité de l'information touristique nationale à partir de son service de renseignements par téléphone,

accessible sans frais de l'ensemble de l'Amérique du Nord, de la France et de la Belgique, de son service de réponse au courrier postal ou électronique et de son site Internet. De même, Tourisme Québec maintiendra ses centres **Infotouriste**® nationaux aux principales entrées aux frontières du Québec.

Tourisme Québec, en partenariat avec Bell, poursuivra également le développement du Centre d'affaires électronique de l'industrie touristique et entend mettre à la disposition des lieux d'accueil, sa banque d'information sur les produits et services touristiques du Québec.

7 LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

7.1 TOURISME QUÉBEC

Plusieurs organismes interviennent dans la gestion et le financement du réseau d'accueil au Québec. Il n'est pas dans les obligations de Tourisme Québec d'assurer le financement des opérations des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, à l'exclusion des centres **Infotouriste®**. Toutefois, c'est Tourisme Québec qui est responsable de l'élaboration, de l'adoption et des modifications éventuelles de la présente politique, en concertation avec ses différents partenaires. Entre autres, ses responsabilités sont les suivantes :

- planification et gestion du réseau d'accueil à vocation nationale, notamment pour les centres **Infotouriste®** et d'éventuels partenariats publics et privés dans des endroits stratégiques;
- création, présidence et secrétariat du comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, qui veille à la mise en place de la politique et à son suivi, notamment en matière de stratégies régionales d'accueil, d'accréditation, d'avis, d'analyses et d'initiatives en rapport avec cette politique;
- concertation avec le comité national, les ATR et les autres organismes partenaires dans l'implantation du programme d'accréditation;
- réseautage des lieux d'accueil et accès à de nouveaux services comme à la banque de données sur les produits et services accessibles sur le réseau Internet de Tourisme Québec;
- révision de la stratégie de distribution de ses brochures d'information, selon la configuration du réseau;
- concertation avec le ministère des Transports du Québec pour l'intégration des parcs routiers dans le réseau d'accueil et d'information;
- suivi et recommandations au ministère des Transports du Québec concernant la signalisation des lieux accrédités et leur identification sur la carte routière du Québec ainsi que concernant l'utilisation des bénéfices du programme de signalisation routière touristique aux fins d'amélioration de ces lieux d'accueil; également, concertation avec l'ATRAQ sur l'utilisation des bénéfices du programme de signalisation routière touristique;
- interventions auprès des organismes du Québec et du Canada qui aident financièrement au développement et au fonctionnement des bureaux afin que l'accréditation des lieux d'accueil soit une condition d'accès aux programmes d'aide;
- élaboration, signature et suivi, en concertation avec le comité national, d'une entente avec un organisme pour l'évaluation et l'accréditation des lieux d'accueil;

- gestion de données consolidées sur la clientèle à partir des rapports fournis par les bureaux d'information touristique et diffusion des résultats aux gestionnaires des bureaux;
- inspections des lieux d'accueil à la suite de plaintes et sanctions s'il y a lieu.

7.2 LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES

Les associations touristiques régionales, dans le cadre des ententes de partenariat avec Tourisme Québec, assument la responsabilité de planifier et de concerter les actions en matière d'accueil et d'information dans les régions touristiques, notamment à travers le réseau d'accueil et la diffusion des guides touristiques régionaux. Elles voient aussi à la formation de préposés et à la sensibilisation à l'accueil sur le territoire qu'elles desservent.

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

- mise en place d'une table régionale de concertation réunissant principalement les gestionnaires des lieux d'accueil;
- réalisation de la stratégie régionale d'accueil et du soutien au réseau, en collaboration avec les partenaires en région. Ceci inclut l'élaboration d'un plan de localisation du réseau d'accueil respectant les critères d'accréditation, selon les catégories des lieux d'accueil définies par la politique;
- gestion des bureaux d'information touristique relevant de l'ATR;
- concertation avec les partenaires en région (CLD, CRD, offices de tourisme et autres organismes locaux, ministères) sur le financement du réseau et le soutien aux projets d'amélioration des lieux d'accueil à l'échelle locale et régionale;
- soutien à l'élaboration et à la mise en place de mesures incitatives à l'accréditation dont celles découlant de la table de concertation;
- rapport annuel de données sur la clientèle et acheminement à Tourisme Québec;
- révision de la stratégie de distribution des guides régionaux et d'autres brochures régionales selon la configuration du réseau.

7.3 LES ORGANISMES DE REGROUPEMENT DE GESTIONNAIRES DES LIEUX

Les Associations touristiques régionales associées du Québec, la Fédération québécoise des organismes locaux en 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 politique. Ils doivent :

- participer au comité national de l'accueil et des renseignements touristiques;
- favoriser, au sein de leur regroupement, une participation de leurs membres au processus permettant de définir, dans chacune des régions, une stratégie régionale

- d'accueil incluant un plan de localisation du réseau, en accord avec les objectifs de la politique et du programme d'accréditation;
- inciter leurs membres à participer au programme d'accréditation et valoriser le respect des normes d'accréditation des lieux d'accueil auprès des différents organismes gestionnaires (associations touristiques régionales, offices de tourisme, corporations de développement touristique, centres locaux de développement, chambres de commerce, municipalités, etc.);
 - soutenir les organismes gestionnaires de lieux d'accueil, notamment par le biais d'une concertation face aux mesures incitatives aux bureaux et autres lieux accrédités.

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 politique pour en faire une réussite. Individuellement, ils le feront dans l'opération quotidienne de leurs lieux d'accueil et dans leurs autres activités variées (formation, banque de données, améliorations d'infrastructures, consolidation financière, etc.), en conformité avec les objectifs poursuivis et les exigences d'accréditation.

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.

Un bon service à la clientèle signifie :

- un service facile d'accès en terme d'horaire d'ouverture, de localisation, de signalisation et de référence à d'autres points de service;
- un service qui informe bien en s'appuyant sur une bonne formation 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 s'assurer qu'aucune information nominative ne sera transmise en-dehors des exigences des lois applicables.
- Un service gratuit d'actes de renseignements touristiques.

Pour témoigner du souci de bien servir le client et pour développer cette culture du client, les bureaux devront afficher un engagement de service au client à un endroit visible. Un texte à cet effet sera proposé dans la trousse de soutien aux gestionnaires des bureaux.

9 ÉCHÉANCIER SOMMAIRE DE MISE EN PLACE

- Émission d'autorisation temporaire pour les lieux d'accueil existants, novembre 2001.
- Mise en place du comité national, novembre 2001.
- Élaboration des stratégies régionales de l'accueil, automne 2001 et hiver 2002.
- Concertation avec les intervenants gouvernementaux d'une stratégie de financement de la politique, automne 2001 et hiver 2002.
- Mise en place des mesures et éléments incitatifs du programme d'accréditation, automne 2001 et hiver 2002.
- Mise en place du processus d'accréditation, hiver et printemps 2002.
- Visite des lieux et accréditation, 2002.
- Diffusion des résultats de l'accréditation et promotion du réseau d'accueil, 2002 et 2003.
- Évaluation et mise à jour du programme d'accréditation, 2003.