

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

GRILLE D'ÉVALUATION
DES CRITÈRES D'AGRÈMENT

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

AVRIL 2002

RÉVISÉ OCTOBRE 2005

Critères d'agrément des lieux d'accueil par catégorie

Critères d'agrément	Centres Infotouriste	Bureaux d'information touristique	Bureaux d'accueil touristique	Relais d'information touristique
1- Vérification de l'admissibilité par l'ATR				
1-1 Exploitation par un organisme public ou une corporation à but non lucratif, à des fins publiques, collectives et non lucratives	Oui	Oui	Oui	Oui
1-2 Lieu retenu dans la stratégie régionale coordonnée par l'ATR	Oui	Oui	Oui	Oui
1-3 Plan d'affaires démontrant la capacité de financement et de gestion pour les deux prochaines années.	Oui	Oui	Oui	Oui
1-4 Ouverture d'un dossier de demande d'agrément et d'autorisation d'affichage au ministère du Tourisme	Oui	Oui	Oui	Oui
2- Évaluation du lieu d'accueil				
2-1 Information touristique				
2-1-1 Diffusion des guides touristiques officiels des ATR dans les régions désignées pour le lieu d'accueil.	Toutes les régions	Toutes les régions	La région touristique	----
2-1-2 Banque d'information permanente et mise à jour des produits touristiques	Ensemble du Québec	Régions touristiques / limitrophes. Pôles Mtl/Qc	Entité territoriale désignée/ Région touristique (optionnel)	Entité territoriale désignée
2-1-3 Banque d'information sur les renseignements usuels aux clientèles	Oui	Oui	Oui	----
2-1-4 Manuel des normes et procédures et d'accueil des préposés	Oui	Oui	Oui	----
2-1-5 Programme de formation des préposés avant l'entrée en fonction	Oui	Oui	Oui	----

Critères d'agrément	Centres Infotouriste	Bureaux d'information touristique	Bureaux d'accueil touristique	Relais d'information touristique
2-1-6 Environnement de travail et d'accueil	Oui	Oui	Oui	Oui
2-2 Exploitation				
2-2-1 Accès et service d'information gratuits	Oui	Oui	Oui	Oui
2-2-2 Période minimale annuelle continue d'exploitation	120 jours	75 jours	70 jours	6 mois/an
2-2-3 Heures minimales continues d'exploitation durant la période estivale (vendredi précédent le 24 juin à la fête du Travail)	10h/jour	10h/jour	8h/jour	24h/jour
2-2-4 Affichage extérieur bien en vue des heures et de la période d'ouverture	Oui	Oui	Oui	----
2-2-5 Formulaire de dépôt des plaintes	Oui	Oui	Oui	----
2-2-6 Collecte et transmission des statistiques aux ATR	Oui	Oui	Oui	----
2-2-7 Accès à une boîte vocale ou à un répondeur durant les heures de fermeture pendant la période d'exploitation	Oui	Oui	Optionnel	----
2-3 Installations				
2-3-1 Comptoir d'information séparé, bien identifié et distinct de toute activité commerciale opérée par un organisme à but lucratif.	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-2 État visuel du lieu d'accueil et de ses équipements	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-3 État des présentoirs pour brochures à la disposition des visiteurs	Oui	Oui	Oui	----
2-3-4 Accès à un espace de stationnement	Oui	Oui	Oui	Oui

Critères d'agrément	Centres Infotouriste	Bureaux d'information touristique	Bureaux d'accueil touristique	Relais d'information touristique
2-3-5 État visuel de l'entrée principale, de la voie d'accès et du stationnement.	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-6 Présence d'éclairage de l'entrée principale, de la voie d'accès, du stationnement et du lieu d'accueil durant les heures d'exploitation.	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-7 Présence de poubelles	Oui	Oui	Oui	Oui
2-3-8 Présence de cendriers à l'extérieur du lieu d'accueil	Oui	Oui	Oui	----
2-3-9 Superficie minimale des aires d'accueil	30 m ² (320 pi ²)	25m ² (270 pi ²)	20m ² (215pi ²)	6m ² (64 pi ²)
2-3-10 Sièges disponibles	Oui	Oui	Oui	----
2-3-11 État visuel de l'intérieur du lieu d'accueil	Oui	Oui	Oui	Oui (centre commercial)
2-3-12 Accès public à un téléphone	Oui	Oui	Oui	Souhaitable
2-3-13 Accès bien indiqué à des salles de toilettes publiques	Oui	Oui	Oui	Souhaitable
2-3-14 État visuel des salles de toilettes publiques	Oui	Oui	Oui	----
2-4 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite				
2-4-1 Accès au lieu d'accueil de façon autonome	Oui	Oui	Oui	Oui
2-4-2 Stationnement réservé et bien indiqué	Oui	Oui	Oui	Oui
2-4-3 Salle de toilettes publiques adaptée et équipée	Oui	Oui	Oui	----

Critères d'agrément	Centres Infotouriste	Bureaux d'information touristique	Bureaux d'accueil touristique	Relais d'information touristique
2-5 Affichage				
2-5-1 Affichage extérieur du numéro de téléphone sans frais du ministère du Tourisme	Oui	Oui	Oui	Oui
2-5-2 Affichage extérieur du numéro d'urgence	Oui	Oui	Oui	Oui
2-5-3 Affichage d'une déclaration de qualité de service	Oui	Oui	Oui	----
2-5-4 Identification sur une carte des autres lieux d'information touristique de la région	Oui	Oui	Oui	Oui
2-6 Ressources humaines / infos				
2-6-1 Préposé bilingue en permanence	Oui	Oui	Oui	----
2-6-2 Personne ayant suivi le cours de secourisme	Oui	Oui	Oui	----
2-6-3 Identification du personnel	Oui	Oui	Oui	----
2-6-4 Tenue vestimentaire	Oui	Oui	Oui	----
2-7 Mesures de sécurité				
2-7-1 Pictogramme de lieu sans fumée	Oui	Oui	Oui	----
2-7-2 Équipements de sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui (éclairage d'urgence)
2-7-3 Trousse de premiers soins	Oui	Oui	Oui	---
3 - Compléments				
3.1 Installations souhaitables				
- Tables à pique-nique	----	----	----	----
- Bac à recyclage	----	----	----	----
- Supports à vélos	----	----	----	----
Tables à langer	----	----	----	----

